

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**



ISO 9001:2008

ĐINH THỊ DIÊN

**LUẬN VĂN THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Hải Phòng - 2017

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

ĐINH THỊ DIÊN

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÔNG TY CỔ
PHẦN NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 60 34 01 02

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

PGS.TS. Hoàng Văn Hải

LỜI CẢM ƠN!

Sau quá trình học tập và rèn luyện tại trường Đại học Dân Lập Hải Phòng, Khoa Quản trị kinh doanh và 5 tháng làm Luận văn nghiên cứu về đề tài “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh”. Cho phép em, được bày tỏ sự trân trọng, lòng biết ơn chân thành đến toàn thể Quý Thầy, Cô giáo đã dùng tri thức và tâm huyết của mình để có thể truyền đạt cho chúng em những vốn kiến thức quý báu và cả những kinh nghiệm của cuộc sống trong thời gian vừa qua, đồng cảm ơn sự giúp đỡ của cán bộ các Phòng, ban chức năng Trường Đại học Dân lập Hải Phòng, cảm ơn gia đình, bạn bè, đồng nghiệp đã động viên, giúp đỡ em hoàn thành khóa học cùng bài Luận văn này.

Và lời cảm ơn đặc biệt sâu sắc, em xin phép được gửi tới PGS.TS. Hoàng Văn Hải- Người Thầy đã giúp em hiểu được “Quản trị kinh doanh” là ngành học vô cùng hay và thú vị, giúp em tự tin hơn trong công việc và cuộc sống. Cảm ơn Thầy đã quan tâm, giúp đỡ, chỉ bảo, hướng dẫn em trong suốt quá trình học tập và thực hiện đề tài để em có thể hoàn thành bài Luận văn một cách tốt nhất.

Với điều kiện về thời gian và vốn kiến thức hiểu biết còn nhiều hạn chế. Vì vậy, bài Luận văn của em không thể tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được thật nhiều những ý kiến đóng góp của Quý Thầy, Cô, tạo điều kiện cho em có cơ hội được nâng cao kiến thức, sự hiểu biết và áp dụng vào công việc, cuộc sống sau này, giúp em ngày một vững tin và hoàn thiện bản thân hơn.

Hải Phòng, tháng 01 năm 2018

Tác giả

Đinh Thị Diên

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Luận văn này là công trình nghiên cứu thực sự của cá nhân tôi. Các số liệu, nội dung được trình bày trong Luận văn này được hình thành và phát triển từ những quan điểm của cá nhân tôi và hoàn toàn hợp lệ dưới sự hướng dẫn khoa học của PGS.TS. Hoàng Văn Hải. Luận văn chưa được công bố trong bất cứ một công trình nghiên cứu nào.

Tôi xin chịu trách nhiệm về đề tài nghiên cứu của mình.

Hải Phòng, tháng 01 năm 2018

Tác giả

Đinh Thị Diên

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Tổng quan nghiên cứu.....	3
3. Mục tiêu nghiên cứu và nhiệm vụ nghiên cứu.....	5
3.1. Mục tiêu nghiên cứu chung	5
3.2. Mục tiêu nghiên cứu cụ thể	5
3.3. Nhiệm vụ nghiên cứu	6
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	6
4.1. Đối tượng nghiên cứu.....	6
4.2. Phạm vi nghiên cứu	6
5. Phương pháp nghiên cứu	6
6. Ý nghĩa khoa học và đóng góp mới của đề tài.....	7
7. Kết cấu của luận văn.....	7
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP	8
1.1. Một số khái niệm về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực	8
1.1.1. Nguồn nhân lực (NNL).....	8
1.1.2. Nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.....	10
1.1.3. Chất lượng nguồn nhân lực.....	11
1.1.4. Chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.....	12
1.2. Phân loại nguồn nhân lực và các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.....	12
1.2.1. Phân loại nguồn nhân lực	12
1.2.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	14
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	24

1.3.1.	Các nhân tố bên ngoài.....	24
1.3.1.1.	Trình độ phát triển kinh tế- xã hội của Đất nước.....	24
1.3.1.2.	Sự phát triển của giáo dục và đào tạo	25
1.3.1.3.	Sự phát triển của Khoa học- Công nghệ	26
1.3.1.4.	Sự phát triển của thị trường lao động	27
1.3.1.5.	Sự phát triển của Y tế.....	28
1.3.1.6.	Môi trường văn hóa- xã hội, dân cư, tự nhiên	29
1.3.1.7.	Hệ thống các chính sách chính trị- pháp luật của Nhà nước	29
1.3.2.1.	Quan điểm của Ban lãnh đạo trong doanh nghiệp	30
1.3.2.2.	Các chế độ, chính sách quản trị nhân lực của doanh nghiệp	31
1.3.2.3.	Tình hình tài chính của doanh nghiệp.....	35
1.3.2.4.	Văn hóa, môi trường làm việc của doanh nghiệp	35
1.3.2.5.	Quy hoạch nguồn nhân lực	36
1.3.2.6.	Nhận thức của người lao động về nâng cao chất lượng NNL	37
	KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	37
	CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH.....	38
2.1.	Tổng quan về Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh.....	38
2.1.1.	Quá trình hình thành và phát triển.....	38
2.1.2.	Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của Công ty	41
2.1.3.	Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty	47
2.1.4.	Các đặc điểm về đội ngũ lao động của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh	50
2.2.	Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh.....	51
2.2.1.	Thực trạng về Thê lực	55
2.2.2.	Thực trạng về Trí lực.....	61

2.2.3. Thực trạng về Tâm lực	67
2.2.4. Thực trạng về kết quả thực hiện công việc của người lao động	69
2.3.Đánh giá chung về chất lượng nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh	70
2.3.1. Những kết quả đạt được	70
2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế	78
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	80
CHƯƠNG 3. CÁC GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH	81
3.1. Phương hướng phát triển của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh trong giai đoạn tới	81
3.1.1. Phương hướng sản xuất kinh doanh của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh	81
3.1.2. Phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh (giai đoạn từ 2017 đến 2020)	82
3.2.Các giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh.....	84
3.2.1. Nâng cao công tác quy hoạch nguồn nhân lực	84
3.2.2. Đổi mới công tác tuyển dụng, sử dụng, đánh giá người lao động	85
3.2.3. Nâng cao chế độ, chính sách đãi ngộ người lao động	89
3.2.4. Đổi mới công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	91
3.2.5. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp tại Công ty.....	94
KẾT LUẬN	96
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	97
PHỤ LỤC	99

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	NỘI DUNG ĐẦY ĐỦ	TỪ VIẾT TẮT	NỘI DUNG ĐẦY ĐỦ
NNL	Nguồn nhân lực	CNKT	Công nhân kỹ thuật
CPNS	Cổ phần nước sạch	LĐPT	Lao động phổ thông
KBNN	Kho bạc nhà nước	ĐH, CĐ	Đại học, Cao đẳng
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn	XN	Xí nghiệp
CNH, HĐH	Công nghiệp hóa Hiện đại hóa	TP, PP PGĐXN, GĐXN	Trưởng phòng, Phó phòng; Phó Giám đốc Xí nghiệp; Giám đốc Xí nghiệp.
BHXH	Bảo hiểm xã hội	TSLĐ	Tổng số lao động
BLĐ	Ban lãnh đạo	CBLĐ	Cán bộ lãnh đạo
CBCNV	Cán bộ công nhân viên	CNQL	Công nhân quản lý
NLĐ	Người lao động-	CNGSDH	Công nhân ghi sổ Đồng hồ
XNN	Xí nghiệp nước	CNSC&PT	Công nhân sửa chữa và phát triển
TNHH- 1TV	Trách nhiệm hữu hạn một thành viên	NVTN	Nhân viên thu ngân
LĐ, TB & XH	Lao động, Thương binh và Xã hội	CNVH	Công nhân vận hành
SXXD	Sản xuất kinh doanh	NVKT	Nhân viên kỹ thuật

XDCB	Xây dựng cơ bản	NVKD	Nhân viên kinh doanh
SCL	Sửa chữa lớn	LX, BV, TV	Lái xe, Bảo vệ, Tạp vụ
DA	Dự án	NV, LĐ	Nhân viên, Lãnh đạo
HTCN	Hệ thống cấp nước	VHVN- TDTT	Văn hóa văn nghệ- Thể dục thể thao.
KXL	Khu xử lý	KH & CN	Khoa học và Công nghệ
NMN	Nhà máy nước	TĐCM	Trình độ chuyên môn
BHXH	Bảo hiểm xã hội;	TGCT	Thời gian công tác
BHYT	Bảo hiểm y tế;		
BHTN	Bảo hiểm thất nghiệp.		
CSH	Chủ sở hữu	SCADA	Hệ thống quản lý tự động hóa với chức năng điều khiển giám sát và thu thập dữ liệu.

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ

Bảng biểu	Nội dung	Trang
Bảng 2.1	Kết quả một số chỉ tiêu SXKD chính (giai đoạn 2012-2016).	49
Bảng 2.2	Tổng hợp biến động nhân lực Công ty CPNS Quảng Ninh (giai đoạn 2012-2016).	50
Bảng 2.3	Cơ cấu lao động theo chức năng tại Công ty CPNS Quảng Ninh (giai đoạn 2012-2016).	52
Bảng 2.4	Cơ cấu lao động theo giới tính và độ tuổi tại Công ty CPNS Quảng Ninh (giai đoạn 2012-2016).	56
Bảng 2.5	Tình hình sức khỏe của CBCNV tại Công ty CPNS Quảng Ninh (giai đoạn 2012-2016).	59
Bảng 2.6	Cơ cấu lao động theo TĐCM và TGCT tại Công ty CPNS Quảng Ninh (giai đoạn 2012-2016).	62
Bảng 2.7	Bậc thợ chuyên môn của người lao động tại Công ty CPNS Quảng Ninh (giai đoạn 2012-2016).	65
Bảng 3.1	Mục tiêu và chỉ tiêu chung	84
Sơ đồ		
Sơ đồ 2.1	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty CPNS Quảng Ninh.	42
Sơ đồ 2.2	Sơ đồ quy trình sản xuất nước sạch.	47

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Như chúng ta đã biết, một Quốc gia muốn phát triển thì cần phải có các nguồn lực của sự phát triển kinh tế như: tài nguyên thiên nhiên, vốn, khoa học - công nghệ, con người,... Trong các nguồn lực đó thì nguồn lực con người là quan trọng nhất, có tính chất quyết định trong sự tăng trưởng và phát triển kinh tế của mọi Quốc gia từ trước đến nay. Một nước cho dù có tài nguyên thiên nhiên phong phú, máy móc kỹ thuật hiện đại đến đâu nhưng không có những con người có trình độ, có đủ khả năng khai thác các nguồn lực đó thì khó có khả năng có thể đạt được sự phát triển như mong muốn. Ngày nay, sự ứng dụng rộng rãi những thành tựu của khoa học và công nghệ hiện đại vào quá trình sản xuất đã làm năng suất lao động tăng nhanh. Tuy nhiên, khoa học và công nghệ dù có sức mạnh thế nào cũng không thể thay thế hoàn toàn vai trò của con người. Nguồn nhân lực (NNL) đóng một vai trò quan trọng, quyết định quá trình sản xuất, tăng trưởng và phát triển kinh tế – xã hội. Một mặt, thế giới đang có xu hướng chuyển từ nền kinh tế dựa vào sự giàu có của các nguồn tài nguyên sang kinh tế tri thức. Trong bối cảnh như vậy, thì nguồn lực con người càng trở thành động lực chủ yếu của sự phát triển nhanh và bền vững. Cương lĩnh xây dựng đất nước trong thời kỳ quá độ và chiến lược phát triển kinh tế – xã hội của Đảng luôn xác định và chỉ rõ: Nguồn lao động dồi dào, con người Việt Nam có truyền thống yêu nước, cần cù, sáng tạo, có nền tảng văn hoá, giáo dục, có khả năng nắm bắt nhanh khoa học và công nghệ là nguồn lực quan trọng nhất- nguồn năng lực nội sinh, nguồn lực của mọi nguồn lực, quyết định sự hưng thịnh của đất nước. Tuy nhiên, nguồn nhân lực phát huy được vai trò của nó không phải ở ưu thế về số lượng mà là ở chất lượng. Khi nguồn nhân lực có quy mô lớn nhưng chất lượng thấp, năng suất lao động thấp thì lại trở thành nguyên nhân kìm hãm sự phát triển. Vì thế mà, “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực” là cụm từ chúng ta đã nhắc đến khá nhiều trong văn kiện các Đại hội Đảng gần đây. Đến Đại hội XII của Đảng, tình hình trong nước, quốc tế có nhiều biến đổi mạnh mẽ. Đặc biệt là nước ta đang tham gia đàm phán và ký kết nhiều Hiệp định thương mại tự do. Cần phải thấy cơ

hội cho sự phát triển kinh tế, xã hội của nước ta sẽ được gia tăng mạnh mẽ, nhưng đồng thời áp lực cạnh tranh cũng tăng gấp bội cùng nhiều thử thách về an ninh-quốc phòng. Để tận dụng được thuận lợi, giảm tác động tiêu cực, tăng sức cạnh tranh của nền kinh tế, việc đẩy mạnh phát triển nền kinh tế tri thức trên cơ sở nguồn nhân lực chất lượng cao là một tất yếu. Cho nên, khi triển khai thực hiện Nghị quyết Đại hội XII về “nâng cao chất lượng nguồn nhân lực” thì trọng tâm và chủ yếu phải là phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao. Khi hội nhập quốc tế sâu rộng, chỉ với lực lượng lao động có trí tuệ và kỹ năng bậc cao mới có thể tạo ra giá trị gia tăng nhiều cho các sản phẩm, qua đó tăng năng suất lao động và tăng sức cạnh tranh, tận dụng được những lợi thế của thời kỳ hội nhập mới và giảm được những tác động tiêu cực cho doanh nghiệp và cho cả nền kinh tế.

Trong thực tế, để đổi mới mô hình tăng trưởng, phát triển kinh tế bền vững thì vấn đề không chỉ đơn thuần cần một lực lượng đông đảo nguồn nhân lực đã qua đào tạo, mà hơn thế đó phải là nguồn nhân lực chất lượng cao. Một vấn đề khác, quan niệm nguồn nhân lực chất lượng cao không đồng nhất với nguồn nhân lực có trình độ học vấn cao như Thạc sĩ, Tiến sĩ, Phó giáo sư, Giáo sư. Nguồn nhân lực chất lượng cao của nền kinh tế hội nhập phải là những người có tay nghề cao, tương đương với các nước tiên tiến trên thế giới, có đủ năng lực tự đào tạo, tiếp nhận, chuyển giao và giải quyết những vấn đề kỹ thuật- công nghệ trong lĩnh vực của mình nhằm giải bài toán năng suất- chất lượng- hiệu quả trong sản xuất- kinh doanh. Nhân lực chất lượng cao là những người có năng lực hành động, luôn hoàn thành công việc được giao một cách xuất sắc nhất, sáng tạo và có đóng góp thực sự hữu ích cho công việc của xã hội, chứ không phải bằng cấp, chứng chỉ, thành tích.

Đa dạng hóa phương thức đào tạo và đầu tư cho nguồn nhân lực chất lượng cao cũng là vấn đề phải triển khai một cách dân chủ và mạnh mẽ. Các cơ quan, địa phương, doanh nghiệp chỉ nên đặt ra tiêu chí về năng lực, phẩm chất của nguồn nhân lực và tạo điều kiện cho tất cả các cơ sở, loại hình đào tạo có khả năng tham gia đào tạo thì sẽ giảm được chi phí và tiêu cực. Đây cũng là một khâu đổi mới rất

quan trọng nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ở nước ta hiện nay, đáp ứng nhu cầu phát triển của nền kinh tế xã hội nói chung và của doanh nghiệp nói riêng.

Trải qua hơn 40 năm hình thành và phát triển, đến nay Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh (CPNS) đã đạt được những thành tựu nhất định và những bước tiến vượt bậc về sản xuất kinh doanh cùng với những đổi mới về chế độ, chính sách, đào tạo, phát triển và những hoạt động nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, song kết quả mang lại chưa thực sự cao, chất lượng nguồn nhân lực của Công ty vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu công việc, dẫn đến hiệu quả thực hiện công việc chưa cao, đặc biệt Công ty chưa tạo được ấn tượng thực sự tốt và sự khác biệt riêng trong quá trình hoạt động. Công ty không chỉ là một doanh nghiệp kinh doanh, sản xuất và cung cấp nước sạch mà còn là một doanh nghiệp phục vụ dân sinh, chính trị nên nguồn nhân lực là nhân tố ngày càng trở lên quan trọng hơn bao giờ hết trong quá trình sản xuất kinh doanh cũng như để khẳng định sự tồn tại và phát triển của mình. Nhận thấy tầm quan trọng và những tồn tại của Công ty về vấn đề này, trong khóa học ngành Quản trị kinh doanh tại Trường Đại học Dân lập Hải Phòng, đặc biệt dưới sự hướng dẫn của PGS.TS. Hoàng Văn Hải cùng sự giúp đỡ của các Thầy, Cô giáo, các bạn, các đồng nghiệp đồng thời dưới góc nhìn của một Cán bộ kỹ thuật công tác tại Công ty cùng với một phần kiến thức tích lũy được trong thời gian làm việc và học tập, tôi xin được chọn đề tài: “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh” làm Luận văn Thạc sĩ cho mình.

2. Tổng quan nghiên cứu

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là là một đề tài có lĩnh vực nghiên cứu rộng và được tiếp cận dưới nhiều khía cạnh khác nhau. Khi tìm hiểu về vấn đề “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực” thông qua các giáo trình, tài liệu, công trình nghiên cứu khoa học, luận văn, luận án, sách báo, tạp chí, Internet,...tôi nhận thấy vấn đề này nhận được rất nhiều sự quan tâm như:

“**Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Kho bạc nhà nước Hà Nội**” của Thạc sĩ Nguyễn Chí Vương, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, năm 2013. Tác giả đã nghiên cứu, phân tích thực trạng nguồn nhân lực của KBNN Hà Nội, chỉ ra phương

hướng phát triển, đưa ra các định hướng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực KBNN Hà Nội nhằm góp phần xây dựng một đội ngũ nhân lực chất lượng cao đáp ứng các yêu cầu của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập kinh tế quốc tế.

“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên Thống Nhất” của Thạc sĩ Vũ Thị Minh Hải, năm 2013. Luận văn hệ thống hoá kiến thức và làm rõ một số lý luận cơ bản về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Áp dụng những lý thuyết để phân tích, đánh giá công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH một thành viên Thống Nhất, phát hiện những ưu điểm cũng như các vấn đề còn tồn tại đồng thời đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH một thành viên Thống Nhất.

"Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Tập đoàn dầu khí quốc gia Việt Nam", tác giả Đoàn Anh Tuấn, năm 2015. Luận án hệ thống hóa cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và phân tích thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của tập đoàn dầu khí. Tập trung phân tích kỹ tính bức thiết của vấn đề nguồn nhân lực trong quá trình hội nhập và sự hoạt động của các đối thủ cạnh tranh từ sau khi các hiệp ước kinh tế mà Việt Nam ký kết có hiệu lực từ năm 2016. Từ đó đưa ra các giải pháp phù hợp với thực tiễn đặc thù ngành.

“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Tổng Công ty Cổ phần xây lắp dầu khí Việt Nam” của Thạc sĩ Bạch Thanh Hải, năm 2016. Luận văn hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng và các hoạt động nâng cao chất lượng; đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực và các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Tổng công ty Cổ phần Xây lắp Dầu khí Việt Nam (PVC). Từ đó đưa ra những quan điểm và đề xuất những giải pháp có tính khả thi nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Tổng công ty Cổ phần Xây lắp Dầu khí Việt Nam (PVC) đến năm 2020.

Tuy nhiên, các đề tài của các tác giả đều đi sâu vào nghiên cứu hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng nguồn nhân lực, chỉ ra các tiêu chí chung,..., phản ánh thực

trạng chất lượng nguồn nhân lực của tổ chức, doanh nghiệp mà tác giả đề cập đến và đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực riêng cho tổ chức, doanh nghiệp mà tác giả nghiên cứu. Trong khi mỗi đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp hay mỗi địa phương để có thể khẳng định được chất lượng nguồn nhân lực thì không những chỉ căn cứ vào cơ sở lý luận, các tiêu chí chung mà cần phải xây dựng các tiêu chí riêng để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực theo đặc điểm, đặc thù và điều kiện riêng của doanh nghiệp đó. Vì vậy, nhận thấy nguồn nhân lực có vai trò đặc biệt quan trọng đối với sự tồn tại và phát triển của đất nước nói chung và doanh nghiệp nói riêng nên để kế thừa và tiếp tục phát huy những đóng góp của các đề tài đã nghiên cứu trước đó cũng như góp phần bổ sung vào lĩnh vực này, tôi xin được tiếp tục nghiên cứu các vấn đề về cơ sở lý luận chất lượng nguồn nhân lực và đi sâu nghiên cứu thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh để từ đó có thể đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh. Đây là vấn đề thực sự cần thiết và cũng là vấn đề mới, chưa có tác giả nào nghiên cứu, đặc biệt trong điều kiện nước ta tham gia và ký kết nhiều Hiệp định thương mại tự do.

3. Mục tiêu nghiên cứu và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục tiêu nghiên cứu chung

Mục tiêu tổng quát của Luận văn là thông qua đánh giá được thực trạng chất lượng nguồn nhân lực, từ đó đề xuất các giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh.

3.2. Mục tiêu nghiên cứu cụ thể

Luận văn có các mục tiêu cụ thể sau đây:

- Hệ thống hoá cơ sở lý luận về chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.
- Áp dụng những lý thuyết để phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực và công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty CPNS Quảng Ninh.

- Phát hiện những ưu điểm cũng như các vấn đề còn tồn tại để đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty .

3.3. *Nhiệm vụ nghiên cứu*

Hệ thống hóa và phát triển những vấn đề lý luận về chất lượng nguồn nhân lực nói chung và chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp nói riêng.

Nghiên cứu kinh nghiệm về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ở một số doanh nghiệp trong nước, từ đó rút ra các bài học kinh nghiệm có thể áp dụng vào Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh.

Làm rõ thực trạng về chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh. Chỉ ra các tồn tại và nguyên nhân gây ra những tồn tại, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh.

4. *Đối tượng và phạm vi nghiên cứu*

4.1. *Đối tượng nghiên cứu*

Chất lượng nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh.

4.2. *Phạm vi nghiên cứu*

Về không gian: Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh, bao gồm các Xí nghiệp trên địa bàn Tỉnh Quảng Ninh như: Xí nghiệp nước Uông Bí, Xí nghiệp nước Đông Triều, Xí nghiệp nước Quảng Yên, Xí nghiệp nước Bãi Cháy, Xí nghiệp nước Hồng Gai, Xí nghiệp nước Cẩm Phả, Xí nghiệp nước Vân Đồn, Xí nghiệp nước Miền Đông, Xí nghiệp nước Móng Cái.

Về thời gian: Phân tích thực trạng và đánh giá chất lượng nguồn nhân lực từ năm 2012 – 2016.

5. *Phương pháp nghiên cứu*

Phương pháp nghiên cứu của Luận văn là kết hợp thu thập dữ liệu sơ cấp, thứ cấp thông qua số liệu báo cáo của các Phòng ban Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh cũng như khảo sát thực tế. Các phương pháp cụ thể bao gồm:

Phương pháp thống kê- phân tích;

Phương pháp so sánh và tổng hợp;

Phương pháp quan sát tại nơi làm việc: Tác giả thực hiện quan sát người lao động để đánh giá như: Thao tác làm việc, kỹ năng xử lý tình huống, thái độ giao tiếp, ứng xử tại nơi làm việc, đồng thời sử dụng thông tin trên sách, báo, mạng Internet,... Ngoài ra luận văn còn sử dụng phương pháp điều tra xã hội học để phân tích, đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Công ty CPNS Quảng Ninh. Phương pháp điều tra xã hội học sẽ làm rõ:

Đối tượng phỏng vấn: Cán bộ công nhân viên tại một số đơn vị (cấp Xí nghiệp) của Công ty. Địa điểm: Tại Hạ Long, Cẩm Phả, Uông Bí, Đông Triều,...

Sử dụng phương pháp: Điều tra bảng hỏi và phỏng vấn đối với Cán bộ công nhân viên trong Đơn vị.

6. Ý nghĩa khoa học và đóng góp mới của đề tài

Về mặt lý thuyết: Hệ thống hóa cơ sở lý luận và kinh nghiệm thực tiễn về chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp góp phần làm sáng tỏ thêm quan điểm về nâng cao chất lượng NNL nói chung.

Về mặt thực tiễn: Áp dụng những lý thuyết để phân tích, đánh giá đúng thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty CPNS Quảng Ninh, phát hiện những ưu điểm cũng như các vấn đề còn tồn tại, đồng thời đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh.

7. Kết cấu của luận văn

Ngoài lời cam đoan, lời cảm ơn, phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và các phụ lục đính kèm thì kết cấu của luận văn gồm 03 Chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

Chương 2: Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh.

Chương 3: Các giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP

1.1. Một số khái niệm về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực

1.1.1. Nguồn nhân lực (NNL)

Nguồn nhân lực- tài nguyên nhân lực là thuật ngữ dùng để chỉ tất cả người làm việc trong một tổ chức hay tất cả lao động của xã hội.

Theo Liên Hợp Quốc trong Các chỉ số phát triển thế giới (World Development Indicators) (2000) thì: “NNL là tất cả những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, năng lực và tính sáng tạo của con người có quan hệ với sự phát triển của mỗi cá nhân và của đất nước” [12, Tr.3].

Ngân hàng thế giới (WB) cho rằng: "Nguồn nhân lực là toàn bộ vốn con người bao gồm thể lực, trí lực, kỹ năng nghề nghiệp... của mỗi cá nhân" [5, Tr.2]. Như vậy, nguồn nhân lực trở thành một nguồn vốn bên cạnh các loại vốn vật chất khác như: vốn tiền tệ, công nghệ, tài nguyên thiên nhiên... Chức năng của vốn nhân lực là để khai thác, duy trì và sử dụng các nguồn vốn vật chất.

Theo giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực, Đại học Kinh tế Quốc dân (2008) thì: “NNL là nguồn lực con người có khả năng sáng tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội được biểu hiện ra là số lượng và chất lượng nhất định tại một thời điểm nhất định” [1, Tr.12]. “NNL là một phạm trù dùng để chỉ sức mạnh tiềm ẩn của dân cư, khả năng huy động tham gia vào quá trình tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội trong hiện tại cũng như trong tương lai. Sức mạnh và khả năng đó được thể hiện thông qua việc xem xét và đánh giá về số lượng, chất lượng và cơ cấu, nhất là số lượng và chất lượng con người có đủ điều kiện tham gia vào nền sản xuất xã hội” [1, Tr.13].

+ Về số lượng: Thể hiện quy mô nguồn nhân lực và tốc độ tăng nguồn nhân lực.

+ Về chất lượng: Thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành nên bản chất bên trong của nguồn nhân lực, được biểu hiện thông qua thể lực, trí lực và tâm lực.

+ Về cơ cấu: Thông qua các tỷ lệ của từng bộ phận nguồn nhân lực được phân chia theo các tiêu thức chất lượng khác nhau trong tổng nguồn nhân lực như: cơ cấu nguồn nhân lực theo tuổi, theo giới tính, theo trình độ chuyên môn...

Theo quan điểm của GS.TS. Lê Hữu Tầng trong chương trình Khoa học Công nghệ cấp Nhà nước KX – 07 thì “Nguồn nhân lực” được hiểu là: “Số dân và chất lượng con người, bao gồm cả thể chất và tinh thần, sức khỏe và trí tuệ, năng lực phẩm chất, thái độ, phong cách làm việc” [9, Tr.28].

Theo GS.TS.Phạm Minh Hạc: “Nguồn nhân lực là tổng thể các tiềm năng lao động của một nước hoặc một địa phương, tức nguồn lao động được chuẩn bị (ở các mức độ khác nhau) sẵn sàng tham gia một công việc lao động nào đó, tức là những người lao động có kỹ năng (hay khả năng nói chung), bằng con đường đáp ứng được yêu cầu của cơ chế chuyển đổi cơ cấu lao động, cơ cấu kinh tế theo hướng công nghiệp hóa (CNH), hiện đại hóa (HĐH)” [4, Tr.269].

Theo giáo trình nguồn nhân lực của trường Đại học Lao động- Xã hội do PGS. TS. Nguyễn Tiếp chủ biên, in năm 2005 thì: “Nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có khả năng lao động”. [10, Tr.23]. Khái niệm này chỉ nguồn nhân lực với tư cách là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội. “Nguồn nhân lực được hiểu theo nghĩa hẹp hơn, bao gồm nhóm dân cư trong độ tuổi lao động có khả năng lao động”. Khái niệm này chỉ khả năng đảm đương lao động chính của xã hội.

Như vậy, qua tham khảo và nghiên cứu tài liệu, với sự xem xét, đánh giá dưới các góc độ khác nhau đã có nhiều quan điểm cũng như khái niệm khác nhau về NNL. Tuy nhiên, những khái niệm đưa ra đều có chung nội dung cơ bản: NNL là nguồn lực về con người, là nguồn cung cấp sức lao động cho toàn xã hội. Con người với tư cách là yếu tố cấu thành lực lượng sản xuất giữ vị trí hàng đầu, là nguồn lực cơ bản và nguồn lực vô tận của sự phát triển, không thể chỉ được xem xét đơn thuần ở góc độ số lượng hay chất lượng mà là sự tổng hợp của cả số lượng và

chất lượng, không chỉ là bộ phận dân số trong độ tuổi lao động mà là các thế hệ con người với những tiềm năng, sức mạnh trong cải tạo tự nhiên, cải tạo xã hội. Là một trong ba yếu tố của tái sản xuất xã hội (công cụ lao động, sức lao động, đối tượng lao động).

1.1.2. Nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Theo giáo trình Quản trị nhân lực, Đại học Lao động – Xã hội (2009) thì: “NNL của tổ chức là nguồn lực của toàn thể cán bộ, công nhân viên lao động trong tổ chức đó đặt trong môi quan hệ phối kết hợp các nguồn lực riêng của mỗi người, sự bổ trợ những khác biệt trong nguồn lực của mỗi cá nhân thành nguồn lực của tổ chức. Sức mạnh của tập thể lao động vận dụng vào việc đạt được những mục tiêu chung của tổ chức, trên cơ sở đó đạt được những mục tiêu riêng của mỗi thành viên” [3, Tr.9].

Theo GS.TS. Bùi Văn Nhơn trong sách “Quản lý và phát triển nguồn nhân lực xã hội” (2006) thì: “Nguồn nhân lực doanh nghiệp là lực lượng lao động của từng doanh nghiệp, là số người có trong danh sách của doanh nghiệp, do doanh nghiệp trả lương” [7, Tr.72].

Như vậy, trong phạm vi tổ chức hay doanh nghiệp, thì NNL được hiểu như sau: NNL được hình thành trên cơ sở của các cá nhân có vai trò khác nhau với những đặc điểm cá nhân, năng lực, tiềm năng phát triển, kinh nghiệm khác nhau, được sắp xếp và đảm bảo ở những vị trí khác nhau theo một cơ cấu tổ chức nhất định, liên kết với nhau theo những mục tiêu chung, chiến lược chung và với các nguồn lực khác của doanh nghiệp. Là toàn bộ các khả năng về thể lực, trí lực và tâm lực của con người được vận dụng ra trong quá trình lao động sản xuất. Nó cũng được xem là sức lao động của con người- một nguồn lực quý giá nhất trong các yếu tố của sản xuất trong các doanh nghiệp. Nhân lực của doanh nghiệp bao gồm tất cả những người lao động (NLĐ) làm việc trong doanh nghiệp đó. Nhân lực là yếu tố con người, mà chính con người là yếu tố cấu thành nên doanh nghiệp, vận hành doanh nghiệp và quyết định sự thành bại của doanh nghiệp. Vì thế, nhà quản lý cần phải quan tâm, bồi dưỡng NNL của mình để đảm bảo NNL đủ mạnh cả về chất và

lượng, đảm bảo cho sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp không chỉ ở hiện tại mà trong cả tương lai.

1.1.3. Chất lượng nguồn nhân lực

Theo giáo trình Nguồn nhân lực, Đại học Lao động- Xã hội (2011) thì: “Chất lượng NNL là khái niệm tổng hợp về những người thuộc NNL được thể hiện ở các mặt sau đây: sức khỏe của người lao động, trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn kỹ thuật, năng lực thực tế về tri thức, kỹ năng nghề nghiệp, tính năng động xã hội (gồm khả năng sáng tạo, sự linh hoạt, nhanh nhẹn trong công việc,...), phẩm chất đạo đức, tác phong, thái độ đối với công việc, môi trường làm việc, hiệu quả hoạt động lao động của NNL, thu nhập mức sống và mức độ thỏa mãn nhu cầu cá nhân (gồm nhu cầu vật chất và nhu cầu tinh thần của người lao động)” [11, Tr.9].

Theo PGS.TS. Mai Quốc Chánh thì: “Chất lượng NNL được xem xét trên các mặt: trình độ sức khỏe, trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn, năng lực phẩm chất” [2, Tr.36]. Như vậy, việc đánh giá chất lượng NNL được tác giả “xem xét trên các mặt” chứ không coi đó là các tiêu chí cần thiết và bắt buộc phải có. Do đó, có thể có mặt “được xem xét”, có mặt “chưa được xem xét” và có thể có mặt “không được xem xét” đến.

Theo GS.TS. Vũ Thị Ngọc Phùng thì: “Chất lượng NNL được đánh giá qua trình độ học vấn, chuyên môn và kỹ năng của người lao động cũng như sức khỏe của họ” [8, Tr.168]. Theo quan điểm này thì chất lượng NNL được đánh giá thông qua các tiêu chí: trình độ học vấn, chuyên môn và kỹ năng (thuộc trí lực) và sức khỏe (thuộc thể lực). Các tiêu chí này được định lượng hóa bằng các cấp bậc học, các bậc đào tạo chuyên môn mà có và có thể đo lường được tương đối dễ dàng.

Mặc dù có nhiều cách khái niệm khác nhau về chất lượng nguồn nhân lực. Tuy nhiên, trong phạm vi khuôn khổ luận văn, khái niệm chất lượng NNL được hiểu như sau: “Chất lượng nguồn nhân lực là toàn bộ năng lực của lực lượng lao động được biểu hiện thông qua ba mặt: Thể lực, trí lực và tâm lực. Ba mặt này có quan hệ chặt chẽ với nhau cấu thành lên chất lượng nguồn nhân lực. Trong đó, cả ba yếu tố: Thể lực, trí lực và tâm lực đều là ba yếu tố quan trọng trong việc xem xét,

đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Thể lực là yếu tố nền tảng, là phương tiện để truyền tải tri thức, trí lực là yếu tố quyết định chất lượng nguồn nhân lực, tâm lực là yếu tố chi phối hoạt động chuyên hóa của thể lực, trí lực thành thực tiễn”.

1.1.4. Chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Theo TS. Nguyễn Thanh Mai thì: “Chất lượng NNL trong doanh nghiệp” là: “Mức độ đáp ứng về khả năng làm việc của người lao động với yêu cầu công việc của tổ chức và đảm bảo cho tổ chức thực hiện thắng lợi mục tiêu cũng như thỏa mãn cao nhất nhu cầu của người lao động” [14, Tr.1].

Chất lượng NNL trong doanh nghiệp được biểu hiện ở hiệu quả của quá trình lao động do lực lượng lao động đó thực hiện. Trong quá trình này, con người thường thực hiện hai chức năng chủ yếu: một mặt, thực hiện những hoạt động theo quy trình có sẵn nhờ những kỹ năng, kỹ xảo đã tích lũy được hoặc đã học tập được qua đào tạo để sản xuất ra sản phẩm theo khuôn mẫu có sẵn được thiết kế từ trước, mặt khác con người còn vận dụng khả năng sáng tạo để tạo ra công nghệ mới hiện đại hơn với những sản phẩm mới có tính năng ưu việt hơn các sản phẩm khuôn mẫu cũ.

Như vậy, chất lượng nguồn nhân lực nói chung và trong doanh nghiệp nói riêng đều phải được xem xét thông qua các yếu tố cơ bản: Thể lực, Trí lực, Tâm lực. Một doanh nghiệp muốn thành công và đạt được mục tiêu kinh doanh thì NNL phải đáp ứng được yêu cầu công việc. Sự tồn tại và phát triển của tổ chức, doanh nghiệp phải gắn liền với một nguồn nhân lực có chất lượng cao, một nguồn nhân lực dồi dào về sức khỏe thể chất, tinh thần, có đủ Tài, Trí, Đức.

1.2. Phân loại nguồn nhân lực và các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

1.2.1. Phân loại nguồn nhân lực

Tùy theo từng quan điểm và khía cạnh nghiên cứu khác nhau, nguồn nhân lực cũng được phân loại theo nhiều tiêu thức khác nhau. Căn cứ vào nguồn gốc hình thành, nguồn nhân lực được chia thành ba loại:

+ Nguồn nhân lực trong độ tuổi lao động và đang có khả năng lao động. Việc quy định giới hạn độ tuổi phụ thuộc vào điều kiện kinh tế xã hội của từng

nước khác nhau. Trong từng thời kỳ lại có sự thay đổi, điều chỉnh cho phù hợp. Hiện nay, ở nước ta, quy định giới hạn độ tuổi lao động từ 18 đến 55 (đối với Nữ) và từ 18 đến 60 (đối với Nam).

+ Nguồn nhân lực tham gia hoạt động kinh tế hay còn gọi là dân số hoạt động kinh tế. Đây là những người có công ăn việc làm và đang hoạt động trong nền kinh tế quốc dân.

+ Nguồn nhân lực dự trữ bao gồm những người trong độ tuổi lao động, nhưng vì những lý do khác nhau nên chưa tham gia hoạt động kinh tế, song khi cần có thể huy động được, cụ thể là:

* Những người làm công việc nội trợ trong gia đình, đây là nguồn nhân lực đáng kể và đại bộ phận là lao động Nữ.

* Những người tốt nghiệp các Trường phổ thông trung học và chuyên nghiệp, song chưa có việc làm, là nguồn nhân lực dự trữ rất quan trọng và có chất lượng nếu tiếp tục được đào tạo.

* Những người vừa hoàn thành nghĩa vụ quân sự trở về. Họ đã được rèn luyện về sức khỏe, ý chí, đạo đức cách mạng. Vì vậy, đây là nguồn nhân lực tốt khi được sắp xếp công việc phù hợp.

Căn cứ theo vị trí của người lao động trong doanh nghiệp, chia thành:

- + Lao động quản lý;
- + Lao động chuyên môn nghiệp vụ;
- + Lao động trực tiếp sản xuất kinh doanh.

Căn cứ theo tính chất của lao động trong hoạt động sản xuất kinh doanh chia ra: Nguồn nhân lực trực tiếp và nguồn nhân lực gián tiếp. Nguồn nhân lực trực tiếp sản xuất là sử dụng công cụ lao động tác động trực tiếp để làm ra sản phẩm. Nguồn nhân lực gián tiếp là nguồn nhân lực quản lý và phục vụ quản lý.

Căn cứ theo mức độ phức tạp của lao động chia ra: Lao động phức tạp (lao động kỹ thuật, lao động qua đào tạo...), lao động giản đơn (lao động chưa qua đào tạo, lao động phổ thông...).

Trong phạm vi của luận văn chủ yếu đề cập đến lao động theo cách phân loại dựa trên tính chất lao động: Lao động trực tiếp và lao động gián tiếp.

1.2.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Trong mỗi doanh nghiệp, công tác đánh giá chất lượng nguồn nhân lực đóng vai trò rất quan trọng. Việc đánh giá cũng để doanh nghiệp và nhân viên hiểu nhau, cùng hướng đến mục tiêu chung là phát triển doanh nghiệp ngày một vững mạnh. Một doanh nghiệp muốn vững mạnh thì phải xây dựng hệ thống nguồn nhân lực đảm bảo chất lượng, giỏi chuyên môn,...,theo kịp chiến lược phát triển. Vì vậy, để có chiến lược nhân lực phù hợp cho sự tồn tại và phát triển của mình, doanh nghiệp cần có một số tiêu chí chủ yếu đánh giá chất lượng nguồn nhân lực.

1.2.2.1. Tiêu chí đánh giá thông qua Thể lực

Thể lực là tình trạng sức khỏe của con người, biểu hiện ở sự phát triển bình thường, có khả năng lao động. Đây là cơ sở quan trọng cho hoạt động thực tiễn của con người, có thể đáp ứng được những đòi hỏi về hao phí sức lao động trong quá trình sản xuất với những công việc cụ thể khác nhau và đảm bảo cho con người có khả năng học tập và lao động lâu dài. Thể lực bao gồm nhiều yếu tố cả về thể chất lẫn tinh thần và phải đảm bảo được sự hài hòa giữa bên trong và bên ngoài. Chất lượng NNL được cấu thành bởi năng lực tinh thần và năng lực thể chất, tức là nói đến sức mạnh và tính hiệu quả của những khả năng đó, trong đó năng lực thể chất chiếm vị trí vô cùng quan trọng. Thể lực tốt thể hiện ở sự nhanh nhẹn, tháo vát, bền bỉ, dẻo dai của sức khỏe cơ bắp trong công việc. Thể lực của NNL được hình thành, duy trì và phát triển bởi chế độ dinh dưỡng, chế độ chăm sóc sức khỏe. Vì vậy, thể lực của con người chịu ảnh hưởng của mức sống vật chất, sự chăm sóc sức khỏe và sự rèn luyện của từng cá nhân. Một cơ thể khỏe mạnh, thích nghi với môi trường sống thì năng lượng nó sinh ra sẽ đáp ứng yêu cầu của một hoạt động cụ thể nào đó. Thể lực có ý nghĩa quyết định năng lực hoạt động của con người. Phải có thể lực con người mới có thể phát triển trí tuệ để có thể tìm tòi, sáng tạo ra những nghiên cứu, phát minh mới.

Theo Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) thì: “Sức khỏe là trạng thái hoàn toàn thoải mái về thể chất, tinh thần và xã hội chứ không phải chỉ là không có bệnh tật hay tàn phế” [13, Tr.1]. Theo đó:

Sức khỏe thể chất: Được thể hiện một cách tổng quát là sự sáng khoái và thoải mái về thể chất. Càng sáng khoái, thoải mái càng chứng tỏ bản thân là người khỏe mạnh. Cơ sở của sự sáng khoái, thoải mái về thể chất là: sức lực, sự nhanh nhẹn, sự dẻo dai, khả năng chống được các yếu tố gây bệnh, khả năng chịu đựng các điều kiện khắc nghiệt của môi trường.

Sức khỏe tinh thần: Là hiện thân của sự thỏa mãn về mặt giao tiếp xã hội, tình cảm và tinh thần. Nó được thể hiện ở sự sáng khoái, ở cảm giác dễ chịu, cảm xúc vui tươi, thanh thản, ở những ý nghĩ lạc quan, yêu đời, ở những quan niệm sống tích cực, dũng cảm, chủ động, ở khả năng chống lại những quan niệm bi quan và lối sống không lành mạnh.

Sức khỏe tinh thần là sự biểu hiện của nếp sống lành mạnh, văn minh và có đạo đức. Cơ sở của sức mạnh tinh thần là sự thăng bằng và hài hoà trong hoạt động tinh thần giữa lý trí và tình cảm.

Sức khỏe xã hội: Sức khỏe xã hội thể hiện ở sự thoải mái trong các mối quan hệ chằng chịt, phức tạp giữa các thành viên: gia đình, nhà trường, bạn bè, xóm làng, nơi công cộng, cơ quan, đồng nghiệp,... Nó thể hiện ở sự được tán thành và chấp nhận của xã hội. Càng hoà nhập với mọi người, được mọi người đồng cảm, yêu mến càng có sức khỏe xã hội tốt và ngược lại. Cơ sở của sức khỏe xã hội là sự thăng bằng giữa hoạt động và quyền lợi cá nhân với hoạt động và quyền lợi của xã hội, của những người khác; là sự hoà nhập giữa cá nhân, gia đình và xã hội.

Đối với chỉ tiêu sức khỏe, thường phải khảo nghiệm thực tế như cân đo, thực hiện các kiểm tra về sức khỏe,... từ đó đánh giá dựa trên những tiêu chuẩn nhất định. Thông tư 13/2007/TT- BYT, Bộ Y Tế hướng dẫn khám sức khỏe khi làm hồ sơ dự tuyển, khám sức khỏe khi tuyển dụng, khám sức khỏe định kỳ và khám sức khỏe theo yêu cầu đối với các đối tượng là cơ sở sử dụng người lao động, cơ sở đào tạo, dạy nghề,... với nội dung khám được qui định như sau:

- Khám thể lực (chiều cao, cân nặng, chỉ số BMI, mạch, huyết áp);
- Khám lâm sàng (nội khoa, ngoại khoa, sản phụ khoa, mắt, tai– mũi– họng, răng– hàm– mặt, da liễu);
- Khám cận lâm sàng (xét nghiệm máu, xét nghiệm nước tiểu, chuẩn đoán hình ảnh).

Theo đó, căn cứ vào các chỉ tiêu trên để phân loại sức khỏe thành 5 loại theo Quyết định số 1613/ QĐ-BYT ban hành ngày 15/8/1997 của Bộ Y Tế về tiêu chuẩn sức khỏe – phân loại để khám tuyển, khám định kỳ:

- Loại I: Rất khỏe.
- Loại II: Khỏe.
- Loại III: Trung bình.
- Loại IV: Yếu.
- Loại V: Rất yếu.

Có thể nói sức khỏe là yếu tố quan trọng không thể thiếu khi đánh giá chất lượng NNL bởi không có sức khỏe con người sẽ không thể lao động, tạo ra của cải vật chất cho xã hội. Sức khỏe NNL có tác động rất lớn đến năng suất lao động của cá nhân người lao động khi họ tham gia hoạt động kinh tế cũng như khi chưa tham gia hoạt động kinh tế, trong học tập cũng như trong các công việc nội trợ của bộ phận không tham gia hoạt động kinh tế, sức khỏe cũng ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng tiếp thu, khả năng sáng tạo trong cuộc sống, công việc và học tập thường ngày.

1.2.2.2. Tiêu chí đánh giá thông qua Trí lực

Trí lực là năng lực trí tuệ, khả năng nhận thức và tư duy mang tính sáng tạo thích ứng với xã hội của con người. Nói đến trí lực là nói đến yếu tố tinh thần, trình độ văn hoá và học vấn của con người, biểu hiện ở khả năng vận dụng những điều kiện vật chất, tinh thần vào hoạt động thực tiễn nhằm đạt hiệu quả cao, đồng thời là khả năng định hướng giá trị hoạt động của bản thân để đạt được mục tiêu. Trí lực là yếu tố chiếm vị trí trung tâm chỉ đạo hành vi của con người trong mọi hoạt động, kể cả trong việc lựa chọn các giải pháp phù hợp nhằm phát huy tác dụng của các yếu tố khác trong cấu trúc chất lượng nguồn nhân lực. Trí lực là yếu tố quyết định phần

lớn khả năng sáng tạo của con người, là yếu tố ngày càng đóng vai trò quan trọng và quyết định trong chất lượng nguồn nhân lực nói riêng và sự phát triển của nguồn lực con người nói chung.

Tri thức là yếu tố cơ bản để đánh giá trí lực của người lao động. Tri thức bao gồm những dữ kiện, thông tin, sự mô tả hay kỹ năng có được nhờ giáo dục và sự trải nghiệm trong cuộc sống của con người. Việc nắm vững được những tri thức cơ bản, giúp người lao động gặp được nhiều thuận lợi trong công việc, có khả năng cao trong phân tích, giải quyết các vấn đề. Như vậy, trí lực là sự kết tinh, chọn lọc, sự tiếp nhận có lựa chọn của tri thức và biến tri thức thành cái riêng của mình ở mỗi người lao động. Đối với những người theo chủ nghĩa Mác, trí lực là năng lực nhận thức và cải tạo thế giới. Như thế có nghĩa là loại năng lực ấy phải lấy sự vận dụng tri thức tiên hành khoa học và lao động làm nội dung. Trí lực ngoài việc chiếm giữ tri thức ra còn phải có một phương pháp tư duy khoa học và kỹ năng kỹ xảo điều luyện. Trí lực của người lao động thường được đánh giá theo các tiêu chí:

✓ **Trình độ văn hóa**

Trình độ văn hóa là sự hiểu biết của một người đối với kiến thức phổ thông. Đây là một tiêu chí vô cùng quan trọng, phản ánh chất lượng nguồn nhân lực cũng như trình độ phát triển kinh tế- xã hội. Trình độ văn hóa của nguồn nhân lực được thể hiện qua các quan hệ tỷ lệ như: Số lượng và tỷ lệ người lao động biết chữ và chưa biết chữ; số lượng và tỷ lệ người lao động học qua các bậc học: Tiểu học, Trung học cơ sở, Trung học phổ thông, Trung cấp chuyên nghiệp, Cao đẳng, Đại học và trên Đại học; Số năm đi học trung bình của nguồn nhân lực tính từ 25 tuổi trở lên.

Theo TS. Bùi Thị Ngọc Lan: “Trình độ học vấn là khả năng về tri thức và kỹ năng để có thể tiếp thu những kiến thức chuyên môn, kỹ thuật, sự hiểu biết về chính trị- xã hội. Trình độ học vấn được cung cấp qua hệ thống giáo dục chính quy, không chính quy, qua quá trình học tập suốt đời của mỗi cá nhân” [6, Tr21].

Như vậy, trình độ văn hóa của người lao động là một chỉ tiêu quan trọng để đánh giá trí lực người lao động, là một trong những cơ sở để đánh giá chất lượng

NNL nói chung. Nó là nền tảng kiến thức đầu tiên để người lao động có khả năng nắm bắt được những kiến thức chuyên môn kỹ thuật phục vụ trong quá trình lao động sau này. Nó cũng là cơ sở để doanh nghiệp thực hiện đào tạo, tái đào tạo phục vụ cho hoạt động nâng cao chất lượng NNL của mình.

✓ **Trình độ chuyên môn kỹ thuật**

Trình độ chuyên môn kỹ thuật là thể hiện sự hiểu biết, kiến thức, kỹ năng thực hành cần thiết về một chuyên môn, nghề nghiệp để thực hiện những yêu cầu của vị trí công việc đang đảm nhận trong quản lý, kinh doanh và các hoạt động nghề nghiệp của nguồn nhân lực. Đây cũng là trình độ được đào tạo ở các Trường chuyên nghiệp, chính quy. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ thể hiện qua các chỉ tiêu như:

+ Tỷ lệ lao động đã qua đào tạo: là % số lao động đã qua đào tạo so với tổng số lao động của doanh nghiệp. Chỉ tiêu này đánh giá khái quát về trình độ chuyên môn kỹ thuật của doanh nghiệp, được tính bằng công thức:

$$T_{ĐT} = \frac{\sum L_{ĐT}}{\sum L_{DN}} \times 100$$

Trong đó: $T_{ĐT}$: Tỷ lệ lao động đã qua đào tạo so với tổng lao động của doanh nghiệp

$L_{ĐT}$: là số lao động đã qua đào tạo

L_{DN} : là số lao động của doanh nghiệp

+ Tỷ lệ lao động theo cấp đào tạo: là % số lao động có trình độ chuyên môn kỹ thuật theo bậc đào tạo so với tổng số lao động của doanh nghiệp. Chỉ tiêu này được tính cho doanh nghiệp và ở các đơn vị trực thuộc, theo bậc đào tạo: sau đại học, đại học, cao đẳng, trung cấp chuyên nghiệp, sơ cấp của đội ngũ lao động, được tính bằng công thức:

$$T_{ĐTi} = \frac{\sum L_{ĐTi}}{\sum L_{DN}} \times 100$$

Trong đó:

$T_{ĐTi}$: là tỷ lệ lao động có trình độ chuyên môn theo bậc đào tạo so với tổng số lao động của doanh nghiệp

$L_{ĐT}$: là số lao động đã qua đào tạo

L_{DN} : là số lao động của doanh nghiệp.

i : chỉ số các cấp được đào tạo.

Trong đánh giá chất lượng NNL, trình độ chuyên môn kỹ thuật là tiêu chí quan trọng. Trình độ chuyên môn kỹ thuật dùng để đánh giá những kiến thức, kỹ năng chuyên môn cần thiết mà người lao động có được, làm cơ sở để tổ chức, doanh nghiệp bố trí, sắp xếp cho người lao động làm những công việc phù hợp, tạo ra hiệu quả cao nhất. Bên cạnh đó, căn cứ vào trình độ chuyên môn kỹ thuật mà tổ chức, doanh nghiệp có những định hướng trong phát triển NNL của mình, đưa ra những giải pháp phù hợp để nâng cao chất lượng NNL.

✓ **Kỹ năng mềm**

Kỹ năng mềm (soft skills): Ngày nay, các doanh nghiệp khi thực hiện tuyển dụng đều tìm kiếm những ứng viên mà ngoài trình độ chuyên môn nghiệp vụ (thường được thể hiện qua bằng cấp, khả năng học vấn...) còn có những kỹ năng “mềm” khác hỗ trợ cho công việc. Kỹ năng mềm là thuật ngữ dùng để chỉ các kỹ năng quan trọng trong cuộc sống con người như: kỹ năng sống, giao tiếp, lãnh đạo, làm việc theo nhóm, kỹ năng quản lý thời gian, thư giãn, vượt qua khủng hoảng, sáng tạo và đổi mới... Kỹ năng mềm khác với kỹ năng cứng để chỉ trình độ chuyên môn, kiến thức chuyên môn hay bằng cấp và chứng chỉ chuyên môn [15, Tr.1]. Nó bổ trợ và làm hoàn thiện hơn năng lực làm việc của người lao động. Chúng quyết định bạn là ai, làm việc thế nào, là thước đo hiệu quả cao trong công việc.

Thực tế cho thấy người thành đạt chỉ có 25% là do những kiến thức chuyên môn, 75% còn lại được quyết định bởi những kỹ năng mềm họ được trang bị. Những người sử dụng lao động coi trọng các kỹ năng “mềm”, bởi vì các nghiên cứu cho thấy chúng là một nhân tố đánh giá rất hiệu quả bên cạnh những kỹ năng công việc truyền thống hay còn gọi là kỹ năng “cứng”.

Kỹ năng mềm chính là những khả năng liên quan đến sự lãnh đạo, huấn luyện, giao tiếp, hợp tác, sáng tạo, giải quyết vấn đề. Theo tổng hợp nghiên cứu của

các nước và thực tế Việt Nam cho thấy, top 10 kỹ năng căn bản và quan trọng hàng đầu cho người lao động trong thời đại ngày nay là:

1. Kỹ năng học và tự học (Learning to learn).
2. Kỹ năng lãnh đạo bản thân và hình ảnh cá nhân (Self leadership & Personal branding).
3. Kỹ năng tư duy sáng tạo và mạo hiểm (Initiative and enterprise skills).
4. Kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức và quản lý công việc (Planning and organising skills).
5. Kỹ năng lắng nghe (Listening skills).
6. Kỹ năng thuyết trình (Presentation skills).
7. Kỹ năng giao tiếp (Interpersonal skills).
8. Kỹ năng giải quyết vấn đề (Problem solving skills).
9. Kỹ năng làm việc nhóm (Teamwork).
10. Kỹ năng thương thuyết, đàm phán (Negotiation skills).

Như vậy, ngoài những kiến thức chuyên môn (kỹ năng cứng), người lao động cần phải được trang bị đầy đủ, toàn diện những kỹ năng mềm góp phần hỗ trợ và hoàn thiện hơn năng lực làm việc và quyết định vị trí của người lao động trong một tổ chức, doanh nghiệp. Tất cả các yếu tố này giúp cho công việc và mối quan hệ trong công việc trở lên chuyên nghiệp hơn.

✓ **Năng lực ngoại ngữ, tin học**

Thông thạo ngoại ngữ đang dần trở thành một kỹ năng không thể thiếu, là tiêu chuẩn hàng đầu để các Công ty lớn tuyển nhân viên cũng như cất nhắc vào những vào những vị trí quản lý. Việc biết ngoại ngữ không những là yêu cầu tất yếu của lao động có kỹ thuật cao nhằm đáp ứng các quy trình công nghệ thường xuyên được đổi mới mà còn là một năng lực cần thiết trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế. Cũng như ngoại ngữ, các nhà tuyển dụng luôn yêu cầu các ứng viên phải có kiến thức về tin học để sử dụng máy tính, các phần mềm văn phòng, sử dụng Internet thành thạo. Người lao động cần ý thức được rằng việc sử dụng máy tính và Internet thành thạo sẽ là một công cụ hữu hiệu phục vụ không chỉ cho công việc mà

cho cả cuộc sống hàng ngày, là chìa khóa mở ra nhiều cơ hội trong thời đại hiện nay.

Như vậy, việc thông thạo ngoại ngữ, tin học là chìa khóa quan trọng, giúp người lao động tiếp cận với nền tri thức tiên tiến, hỗ trợ đắc lực cho công việc. Và khi đã nắm vững ngoại ngữ, tin học cộng với năng lực chuyên môn tốt, người lao động có thể hội nhập một cách dễ dàng vào thị trường lao động hơn.

1.2.2.3. Tiêu chí đánh giá thông qua Tâm lực

Tâm lực là những giá trị chuẩn mực đạo đức, phẩm chất tốt đẹp và sự hoàn thiện nhân cách của con người, được biểu hiện trong thực tiễn lao động sản xuất và sáng tạo cá nhân. Những giá trị đó gắn liền với năng lực tư duy và hành động cụ thể của con người, tạo nên chất lượng của nguồn nhân lực. Tâm lực tạo ra động cơ bên trong của chủ thể, thúc đẩy và điều chỉnh hoạt động của con người. Nói cách khác, tâm lực góp phần vào việc phát huy vai trò của các yếu tố Thể lực và Trí lực của con người với tư cách nguồn nhân lực của xã hội.

Người lao động dù là Nhân viên hay Lãnh đạo cũng cần luôn thể hiện mình là người công bằng, minh bạch trong mọi việc. Là người luôn cố gắng và có chí tiến thủ, mọi việc làm đều vì mục đích cuối cùng là vì sự phát triển của Công ty, doanh nghiệp. Đạo đức nghề nghiệp là tài sản quý giá nhất đối với mỗi người và doanh nghiệp. Đó là điểm tựa giúp mỗi cá nhân đứng vững được trong môi trường làm việc với nhiều cạnh tranh nơi công sở và là tiền đề cho sự thăng tiến trong sự nghiệp. Vì vậy, một người lao động làm việc trung thực với tinh thần trách nhiệm cao nhất, đồng thời luôn đề cao đạo đức nghề nghiệp trong mọi hoàn cảnh, thì sẽ luôn được đồng nghiệp và Công ty coi trọng.

Phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, mà cơ bản là các phẩm chất về thể lực, thần kinh tâm lý; phẩm chất về trình độ học vấn; phẩm chất về năng lực chuyên môn, nhất là về kỹ năng nghề nghiệp và phẩm chất về văn hóa nghề nghiệp. Trong đó văn hóa nghề nghiệp của người lao động là nội dung phản ánh thái độ, suy nghĩ, cách thức hành vi của người lao động hướng tới những giá trị nhân bản (về đạo đức, lương tâm nghề nghiệp, về thái độ, tác phong trong lao động, về ý thức chấp hành

luật pháp, kỷ luật lao động...) trong hoạt động nghề nghiệp và không ngừng được hoàn thiện những giá trị, chuẩn mực này để điều chỉnh hành vi của người lao động trong thực hiện công việc, hay một nghề nhất định, trở thành trách nhiệm và ý thức tự giác, thường nhật của người lao động, hay trở thành nét văn hoá nghề nghiệp kết tinh trong con người. Văn hóa nghề nghiệp của người lao động Việt Nam đi vào truyền thống lịch sử của dân tộc, kế thừa và phát huy qua các thế hệ. Đó là lòng nhân ái, tình yêu và say mê nghề nghiệp với tư duy, nếp nghĩ "nhất nghệ tinh, nhất thân vinh", "một nghề cho chín hơn chín mươi nghề", làm việc có đạo đức, lương tâm nghề nghiệp. Đó là truyền thống quý báu cần được gìn giữ và phát huy. Như vậy, chất lượng NNL thể hiện qua những yếu tố vô hình không thể định lượng được bằng những con số cụ thể như: ý thức tổ chức kỷ luật, tự giác trong lao động, biết tiết kiệm, có tinh thần trách nhiệm trong việc nghiên cứu các sản phẩm, có tinh thần hợp tác, tác phong làm việc khẩn trương, chính xác, có lương tâm nghề nghiệp,...nhưng lại là những yếu tố rất quan trọng quy định bản tính của NNL và đóng vai trò quyết định sự phát triển bền vững của Quốc gia, doanh nghiệp. Tất cả những phẩm chất đó nằm trong phạm trù đạo đức của con người.

Một người dù làm bất cứ công việc gì cũng cần phải có ý thức, trách nhiệm. Mức độ của ý thức, trách nhiệm của một người quyết định mức độ, thái độ của người đó khi làm việc, chi phối hành vi và quyết định thành tích công việc của người đó. Do đó, tiêu chí đánh giá thông qua Tâm lực (thái độ, hành vi, trách nhiệm) của người lao động là tiêu chí không thể thiếu khi đánh giá chất lượng NNL. Một người lao động dù có chuyên môn, kinh nghiệm cao đến đâu nhưng không có đạo đức, hành vi không tốt, thái độ làm việc không tích cực, thiếu trách nhiệm thì người lao động đó không thể được đánh giá cao.

Tùy vào từng điều kiện cụ thể mà mỗi tổ chức, doanh nghiệp xây dựng cho mình hệ thống các tiêu chí đánh giá về thái độ, hành vi, trách nhiệm của người lao động. Các tiêu chí thường được sử dụng như:

- Tiêu chí đánh giá về phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp,
- Tiêu chí đánh giá về ý thức, thái độ nghề nghiệp,

- Tiêu chí đánh giá về tác phong lao động,
- Tiêu chí đánh giá về tính chuyên nghiệp (thời gian, thâm niên công tác, trình độ, năng lực chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ).

Đối với mỗi tiêu chí trên, mỗi tổ chức, doanh nghiệp lại xây dựng các yêu cầu cụ thể, phù hợp với điều kiện đặc thù của tổ chức, doanh nghiệp mình từ đó đưa ra những tiêu chuẩn xếp loại để đánh giá người lao động.

1.2.2.4. *Tiêu chí đánh giá thông qua kết quả thực hiện công việc của người lao động*

Kết quả thực hiện công việc của người lao động là cơ sở quan trọng nhất để đánh giá chất lượng NNL trong doanh nghiệp, nó phản ánh mức độ phù hợp của người lao động đối với công việc được giao, làm cơ sở để doanh nghiệp đưa ra các quyết sách về quản trị nhân lực nhằm nâng cao chất lượng NNL trong doanh nghiệp mình.

Thông qua kết quả thực hiện công việc, nhà quản lý sẽ thu thập được các thông tin về sự cố gắng của từng cá nhân và tập thể trong thực hiện công việc, khả năng và sở trường của mỗi cá nhân, những nguyên nhân dẫn đến việc không thực hiện được một số tiêu chí đánh giá, những cản trở với người lao động trong quá trình thực hiện công việc,... Từ đó, nhà quản lý có cơ sở ban hành các quyết định đúng đắn nhằm nâng cao chất lượng NNL tại doanh nghiệp mình như:

- + Làm cơ sở để trả thù lao lao động và đánh giá thi đua đối với người lao động. Thù lao được trả dựa trên kết quả thực hiện công việc sẽ tạo nên sự công bằng, khiến người lao động yên tâm làm việc vì những đóng góp của mình cho doanh nghiệp được đền đáp xứng đáng. Bên cạnh đó, việc đánh giá thi đua sẽ khuyến khích người lao động

- + Thuyên chuyển, đề bạt cán bộ, nâng lương trước thời hạn đối với lao động có thành tích cao trong công việc;

- + Đào tạo lại hoặc đào tạo nâng cao đối với lao động chưa đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết để thực hiện công việc;

- + Thông qua các chính sách tạo động lực lao động như: chính sách thù lao, phúc lợi, thăng tiến,... để nâng cao hiệu quả thực hiện công việc;

+ Cải thiện điều kiện, môi trường làm việc của người lao động thông qua các thông tin về nguyên nhân gây ra sự thiếu hiệu quả và những cản trở trong thực hiện công việc của người lao động.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

1.3.1. Các nhân tố bên ngoài

1.3.1.1. Trình độ phát triển kinh tế- xã hội của Đất nước

Như chúng ta đã biết, sự phát triển kinh tế- xã hội được dựa trên nhiều nguồn lực: nhân lực (nguồn lực con người), vật lực (nguồn lực vật chất), tài lực (nguồn lực về tài chính, tiền tệ), v.v., song chỉ có nguồn lực con người mới tạo ra động lực cho sự phát triển, những nguồn lực khác muốn phát huy được tác dụng chỉ có thể thông qua nguồn lực con người. Kinh tế nước ta có khả năng cạnh tranh với các nước trong khu vực và thế giới, thu hút được mạnh mẽ các nguồn đầu tư, đều phụ thuộc phần lớn vào chất lượng nguồn nhân lực. Phát triển kinh tế- xã hội là nhằm mục tiêu phục vụ con người, làm cho cuộc sống con người ngày càng tốt hơn, xã hội ngày càng văn minh. Con người là lực lượng tiêu dùng của cải vật chất và tinh thần của xã hội, nó thể hiện rõ nét nhất mối quan hệ giữa sản xuất và tiêu dùng. Mặc dù mức độ phát triển của sản xuất quyết định mức độ tiêu dùng, song nhu cầu tiêu dùng của con người lại tác động mạnh mẽ tới sản xuất, định hướng phát triển sản xuất thông qua quan hệ cung cầu hàng hoá trên thị trường. Trên thị trường nhu cầu tiêu dùng của một loại hàng hoá nào đó tăng lên, lập tức thu hút lao động cần thiết để sản xuất ra hàng hoá đó và ngược lại.

Sự tăng trưởng kinh tế của đất nước nói chung và của mỗi địa phương nói riêng, mức thu nhập của các tầng lớp dân cư, giá cả thị trường, lạm phát, sức mua của đồng tiền, quan hệ cung, cầu về sản phẩm hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng cá nhân, mức sống và tích lũy của các tầng lớp dân cư,... các yếu tố này tác động trực tiếp hoặc gián tiếp đến chất lượng NNL trong doanh nghiệp.

1.3.1.2. Sự phát triển của giáo dục và đào tạo

Nền tảng tri thức chuyên môn, kỹ năng lao động cao hay thấp,...tùy thuộc vào kết quả giáo dục- đào tạo. Nguồn lực lao động lớn về số lượng, song ít được đào tạo sẽ ảnh hưởng mạnh mẽ tới chất lượng nguồn nhân lực, nó không những không trở thành nguồn lực của tăng trưởng, phát triển kinh tế- xã hội mà ngược lại nó sẽ trở thành gánh nặng trong giải quyết việc làm, thất nghiệp,...cản trở phát triển nói chung. Nhân tố giáo dục- đào tạo tác động tới chất lượng nguồn nhân lực không chỉ trực tiếp trước mắt (ngắn hạn) mà còn tác động mạnh trong dài hạn. Vì vậy, để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực hầu hết các Quốc gia đều phải có chiến lược đào tạo tổng thể, cơ bản, dài hạn. Chiến lược đó bao gồm cơ cấu ngành, nghề, cơ cấu kiến thức, cơ cấu lao động cần đào tạo, hệ thống cơ sở cần thiết cho đào tạo nhân lực.

Trí tuệ và năng lực sáng tạo là yếu tố quyết định trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Đảm nhận trọng trách lớn lao này chính là giáo dục và đào tạo. Do đó, đầu tư cho giáo dục luôn được Đảng ta coi là “quốc sách hàng đầu” và đầu tư cho giáo dục là sự đầu tư cho tái sản xuất con người một cách an toàn và mang lại không chỉ hiệu quả kinh tế mà còn cả hiệu ứng lan tỏa, hiệu quả xã hội cao nhất. Sự phát triển của hệ thống giáo dục ở mỗi Quốc gia có tác động mạnh mẽ đến sự phát triển nguồn nhân lực phục vụ quá trình phát triển kinh tế- xã hội của chính mỗi Quốc gia và ngược lại.

Giáo dục- đào tạo là cơ sở phát triển nguồn nhân lực, là con đường cơ bản để phát huy nguồn lực con người, nó có vai trò quyết định đối với việc hình thành quy mô và chất lượng nguồn nhân lực của đất nước. Mức độ phát triển của giáo dục- đào tạo có ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng NNL trong doanh nghiệp, nó không chỉ quyết định trình độ văn hóa, chuyên môn, kỹ thuật, tay nghề của người lao động mà còn tác động đến sức khỏe, tuổi thọ người dân thông qua các yếu tố thu nhập, nhận thức và xử lý thông tin kinh tế – xã hội, thông tin khoa học. Sự phát triển của giáo dục– đào tạo càng cao thì quy mô NNL chất lượng cao càng mở rộng và năng suất lao động càng cao. Như vậy có thể thấy, nhân tố này ảnh hưởng trực tiếp

tới chất lượng cung ứng nguồn lao động cho thị trường và ảnh hưởng gián tiếp tới chất lượng nguồn nhân lực tại doanh nghiệp. Khi chất lượng nguồn nhân lực tại các Trường Đại học, Cao đẳng, Nghề... được nâng cao thì đồng nghĩa với việc doanh nghiệp có cơ hội tuyển dụng được những nhân viên có trình độ chuyên môn tốt, giảm thiểu chi phí đào tạo lại cho doanh nghiệp.

1.3.1.3. Sự phát triển của Khoa học- Công nghệ

Quá trình hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới, thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa theo kiểu rút ngắn như nước ta hiện nay thì điều quan trọng là phải “đi tắt, đón đầu”, tận dụng tối đa những thành tựu mà cuộc cách mạng khoa học, công nghệ mang lại. Để tận dụng triệt để lợi thế, giảm thiểu tối đa những điều bất lợi thì khoa học công nghệ được xem là một giải pháp hữu dụng nhất. Bởi, hiện nay chúng ta không chỉ mở rộng quy mô sản xuất, tăng trưởng kinh tế theo chiều rộng mà quan trọng và giành lợi thế hiện nay là phải nâng cao hiệu quả và khả năng cạnh tranh của nền kinh tế, tăng trưởng kinh tế theo chiều sâu. Nhân tố quyết định khả năng cạnh tranh của nền kinh tế hiện nay là trình độ khoa học công nghệ, trọng tâm là đội ngũ trí thức- lực lượng nòng cốt của nguồn nhân lực chất lượng cao. Đại hội XI, Đảng ta khẳng định: “*Phát triển khoa học và công nghệ thực sự là động lực then chốt của quá trình phát triển nhanh và bền vững. Hướng trọng tâm hoạt động khoa học, công nghệ vào phục vụ công nghiệp hóa, hiện đại hóa, phát triển theo chiều sâu góp phần tăng nhanh năng suất, chất lượng, hiệu quả và nâng cao sức cạnh tranh của nền kinh tế*”. Khoa học công nghệ và nền kinh tế tri thức có tác động trực tiếp đến việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, làm thay đổi quá trình tổ chức, trình độ chuyên môn và là động lực thúc đẩy người lao động không ngừng học hỏi, tự đào tạo, tự trau dồi kiến thức. Khoa học kỹ thuật càng phát triển thì trình độ người lao động cũng càng phải tăng cao. Nếu doanh nghiệp không có một nguồn nhân lực giỏi thì sẽ tụt hậu so với các doanh nghiệp khác. Đặc biệt, trong điều kiện hiện nay khi mà khoa học- công nghệ đã trở thành lực lượng sản xuất vật chất trực tiếp, tức là khoa học công nghệ trở thành một nguồn vốn tham gia trực tiếp vào các quá trình sản xuất vật chất và là một trong những thành tố quan trọng làm gia tăng

giá trị của sản phẩm, giảm nhẹ sức lao động của con người nhưng mang lại năng suất lao động và hiệu quả kinh tế cao, là một trong những nhân tố quyết định sự tăng trưởng kinh tế và phát triển xã hội. Sự phát triển không ngừng và những tiến bộ khoa học kỹ thuật đã cho ra đời những công nghệ hiện đại mà nó đòi hỏi NNL có chất lượng cao mới đáp ứng được. Vì vậy, việc áp dụng công nghệ mới cho phép doanh nghiệp lựa chọn chính sách sử dụng nhiều hay ít lao động và đòi hỏi những điều kiện nhất định về lao động. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến quy mô mà còn ảnh hưởng đến chất lượng NNL trong doanh nghiệp.

1.3.1.4. Sự phát triển của thị trường lao động

Mở cửa kinh tế, toàn cầu hóa và hội nhập đã thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, tạo thêm nhiều việc làm, cơ cấu việc làm cũng thay đổi từ lĩnh vực nông nghiệp sang công nghiệp và dịch vụ. Trong bối cảnh đó, sự phát triển của thị trường lao động như một yếu tố khách quan tác động đến chất lượng NNL trong doanh nghiệp bởi thông tin lao động việc làm là toàn diện, sự cạnh tranh việc làm trở nên gay gắt nhằm thu hút lao động có chất lượng và số lượng phù hợp với yêu cầu của sản xuất. Tuyển dụng được những lao động giỏi sẽ giúp doanh nghiệp tiết kiệm cả thời gian lẫn những hao phí về vật chất cho quá trình thử việc và đào tạo lại người lao động.

Nhân lực doanh nghiệp có sự biến động do một số người chuyển đi nơi khác, về hưu, ốm đau, chết, tai nạn, kỷ luật, buộc thôi việc... Vì vậy, nhu cầu bổ sung nhân lực xuất hiện và nguồn bổ sung này phải tìm kiếm từ thị trường lao động bên ngoài. Mặt khác, do nhu cầu phát triển và mở rộng sản xuất nên doanh nghiệp cần có thêm nhân lực để hoàn thành nhiệm vụ, chiến lược, kế hoạch sản xuất kinh doanh (SXKD). Ngoài ra, nhu cầu lao động có ảnh hưởng tới công tác đào tạo nguồn nhân lực tại doanh nghiệp, cụ thể là khi thị trường lao động khan hiếm, cung lao động thiếu, doanh nghiệp không tuyển dụng được nhân lực nên phải đào tạo nguồn nhân lực để đáp ứng được yêu cầu của hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

Như vậy, khi thị trường lao động phát triển thì việc tuyển dụng được những lao động giỏi sẽ giúp doanh nghiệp tiết kiệm cả thời gian lẫn những hao phí về vật

chất cho quá trình thử việc và đào tạo lại người lao động. Song song với thị trường lao động phát triển, đòi hỏi phải tạo thêm nhiều việc làm mới, ngược lại nó sẽ làm lão hóa đội ngũ lao động trong doanh nghiệp và khan hiếm nguồn nhân lực, đặc biệt là NNL chất lượng cao. Qua đó, khẳng định thị trường lao động có tác động khá lớn đến chất lượng nguồn nhân lực.

1.3.1.5. Sự phát triển của Y tế

Trên thực tế, nền tảng đầu tiên của nguồn nhân lực là thể trạng và sức khỏe, đây là kết quả tổng hợp của nhiều nhân tố: môi trường vệ sinh, chăm sóc sức khỏe ban đầu, chế độ dinh dưỡng, khám chữa bệnh, điều kiện thể dục, thể thao, hưởng thụ văn hoá, học tập..., mọi người lao động, dù lao động cơ bắp hay lao động trí óc đều cần có sức vóc, thể chất tốt để duy trì và phát triển trí tuệ, để chuyên tâm tri thức vào hoạt động thực tiễn, biến tri thức thành sức mạnh vật chất.

Sự phát triển y tế và chăm sóc sức khỏe cho người lao động là một trong những yếu tố chính tác động đến tình trạng thể lực của người lao động. Sức khỏe ngày nay không chỉ được hiểu là tình trạng không có bệnh tật, mà còn là sự hoàn thiện cả về mặt thể chất lẫn tinh thần.

Bên cạnh đó, chính sách Bảo hiểm xã hội (BHXH) cũng là một yếu tố quan trọng thể hiện trình độ phát triển của y tế và chăm sóc sức khỏe người dân. Chính sách BHXH tạo ra môi trường pháp lý cho quá trình hình thành và phát triển NNL chất lượng cao. Trong mối quan hệ giữa người lao động và người sử dụng lao động thì người lao động thường nằm ở thế yếu nên các chính sách, quy định của nhà nước về tiền lương, bảo hiểm xã hội nhằm đảm bảo lợi ích tối thiểu của họ.

Như vậy, khi hệ thống cơ sở y tế khám chữa bệnh, chăm sóc sức khỏe được đầu tư nâng cấp sẽ nâng cao tuổi thọ, sức khỏe cho dân cư cũng như NNL. Chăm sóc sức khỏe sinh sản, chăm sóc sức khỏe trẻ em, tư vấn dinh dưỡng, phòng bệnh tật,... được quan tâm sẽ đảm bảo cho thế hệ tương lai có trí lực và thể lực khỏe mạnh, nâng cao thể lực và tầm vóc trung bình của người dân Việt Nam. Điều này khẳng định sự phát triển của y tế có ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng NNL của toàn xã hội nói chung cũng như của doanh nghiệp nói riêng.

1.3.1.6. Môi trường văn hóa- xã hội, dân cư, tự nhiên

Đặc thù văn hóa- xã hội, dân cư, tự nhiên bao gồm: Truyền thống, phong tục tập quán, thói quen, lễ nghi, nghệ thuật ứng xử, các quy phạm tư tưởng và đạo đức, các hiện tượng và quy luật khí hậu, thời tiết, thổ nhưỡng,... của mỗi địa phương, mỗi dân tộc, tầng lớp dân cư và Quốc gia cũng là những nhân tố tác động đến chất lượng nguồn nhân lực. Trong đó, phong tục tập quán ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực ở mức độ đầu tư cho hoạt động văn hóa, học tập chuyên môn trong từng gia đình và hình thành nên ý thức trong lao động sản xuất, trong chấp hành pháp luật. Trên thực tế, do tác động của phong tục tập quán và truyền thống đã hình thành những vùng “đất học” đua tranh trong học tập văn hóa và kỹ thuật đã làm cho chất lượng nguồn nhân lực ở đó cao hơn hẳn các vùng khác. Chính các nhân tố này đã tạo nên lối sống, văn hóa, môi trường hoạt động xã hội của con người nói chung và người lao động nói riêng. Nó góp phần hình thành và làm thay đổi không chỉ về chất lượng mà cả về cơ cấu NNL, triết lí, đạo đức kinh doanh của doanh nghiệp.

1.3.1.7. Hệ thống các chính sách chính trị- pháp luật của Nhà nước

Về cơ bản, nền chính trị ở nước ta tương đối ổn định, đường lối phát triển kinh tế theo định hướng Xã hội chủ nghĩa, là Nhà nước của dân, do dân và vì dân nên các mục tiêu kinh tế luôn phải gắn với lợi ích của nhân dân. Sự gia nhập ASEAN, WTO,... đã tạo nên những cơ hội và thách thức để các doanh nghiệp Việt Nam phát huy hết tiềm năng của mình trong quá trình hội nhập Quốc tế, điều này đòi hỏi mỗi doanh nghiệp phải xây dựng được cho mình một NNL đủ mạnh cả về chất và lượng để nâng cao năng lực cạnh tranh khi hội nhập.

Bộ luật lao động, các văn bản pháp luật có liên quan đến vấn đề lao động, sử dụng lao động,... là các yếu tố cần thiết làm cơ sở pháp lý cho các doanh nghiệp giải quyết tốt các mối quan hệ giữa người lao động, là tiền đề cho các doanh nghiệp xây dựng các tiêu chuẩn pháp lý khi hình thành, củng cố và phát triển NNL. Bên cạnh đó, Chính phủ cũng hoạch định các chính sách tạo môi trường pháp lý cho sự phát triển NNL cả về chất và lượng như: chính sách xã hội hóa giáo dục, chính sách phát triển các cơ sở giáo dục đào tạo chất lượng cao đạt chuẩn khu vực và quốc tế, chính

sách cải cách nội dung, phương pháp giáo dục và đào tạo, chính sách về y tế, chăm sóc sức khỏe người lao động, chính sách an toàn vệ sinh lao động,...

Hệ thống các chính trị và pháp luật có tác động đến doanh nghiệp cũng như chất lượng nguồn nhân lực theo các hướng khác nhau, nó ràng buộc các doanh nghiệp trong việc tuyển dụng, đãi ngộ người lao động (đòi hỏi giải quyết mối quan hệ về lao động, giải quyết các khiếu nại và tranh chấp về lao động). Một mặt, chúng có thể tạo ra cơ hội nhưng mặt khác cũng có thể gây trở ngại, thách thức. Vì vậy, sự ổn định về chính trị, pháp luật, sự nhất quán về quan điểm chính sách sẽ tạo điều kiện cho công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực được hoàn thiện, tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp sản sinh ra một NNL chất lượng cao cho xã hội nói chung và bản thân doanh nghiệp nói riêng.

1.3.2. Các nhân tố bên trong

1.3.2.1. Quan điểm của Ban lãnh đạo trong doanh nghiệp

Với mỗi tổ chức, doanh nghiệp, quan điểm của Ban lãnh đạo (BLĐ) sẽ quyết định đến vấn đề phát triển và chất lượng nhân lực. Nếu Ban lãnh đạo nhận thức được những giá trị mà nguồn nhân lực chất lượng cao mang lại và có cơ chế đầu tư một cách phù hợp thì việc phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức sẽ đạt hiệu quả cao hơn, sẽ có nhiều cơ hội để xây dựng tổ chức vững mạnh, đồng nghĩa với việc doanh nghiệp sẽ thành công trong chiến lược đặt ra. Ngược lại, nếu BLĐ không nhận ra được tầm quan trọng của nguồn nhân lực trong tổ chức mình, không tạo ra được những lợi ích để thu hút, giữ chân được nhân tài thì đồng nghĩa với việc tổ chức đó không thể phát triển một cách bền vững và ổn định.

Những quan điểm, nhận thức của BLĐ trong doanh nghiệp sẽ tác động tới hệ thống chính sách, sự đầu tư cho nguồn lực này ở các mức độ khác nhau. Nhiệm vụ của Ban lãnh đạo doanh nghiệp là đề ra các chính sách đường lối, phương hướng cho sự phát triển của doanh nghiệp nhưng phải gắn với lợi ích chính đáng của người lao động. Điều này đòi hỏi Ban lãnh đạo ngoài trình độ chuyên môn phải có tầm nhìn xa để có thể đưa ra các định hướng, chiến lược phù hợp cho doanh nghiệp đồng thời Ban lãnh đạo phải đóng vai trò là phương tiện thoả mãn nhu cầu, mong

muốn của nhân viên, tiếp cận nhân viên, biết lắng nghe ý kiến của họ và tìm ra được tiếng nói chung với họ để doanh nghiệp tồn tại, phát triển và đạt được hiệu quả như mong muốn.

1.3.2.2. Các chế độ, chính sách quản trị nhân lực của doanh nghiệp

Trong doanh nghiệp mỗi người lao động là một thế giới riêng biệt, họ khác nhau về năng lực quản trị, về nguyện vọng, về sở thích,...nên họ có những nhu cầu ham muốn khác nhau. Vì vậy, Ban lãnh đạo phải xem xét, nghiên cứu kỹ vấn đề này để đề ra các chế độ, chính sách quản trị phù hợp nhất. Các chính sách quản trị nhân lực trong doanh nghiệp (như chính sách tuyển dụng, thu hút, đào tạo, bố trí, sử dụng lao động, đãi ngộ, lương, thưởng, phúc lợi...) có tác động trực tiếp đến chất lượng NNL. Thực hiện tốt các chính sách này sẽ giúp doanh nghiệp có NNL đủ mạnh về chất và lượng phục vụ mục tiêu, chiến lược kinh doanh của mình.

+ Chính sách thu hút nhân lực

Chính sách này thể hiện quan điểm về mục đích, yêu cầu, đối tượng và cách thức tuyển chọn lao động của doanh nghiệp nhằm đảm bảo cho doanh nghiệp có đủ số lượng và chất lượng NNL với cơ cấu phù hợp để thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ của mình trong giai đoạn hiện tại hay tương lai. Doanh nghiệp cần có chiến lược phát triển NNL gắn với chiến lược phát triển kinh doanh của doanh nghiệp.

Như vậy, một doanh nghiệp có chính sách thu hút nguồn nhân lực phù hợp và hấp dẫn, xuất phát từ việc hoạch định nguồn nhân lực chính xác và khoa học, sẽ thu hút được nhiều lao động đảm bảo chất lượng hơn, tức là nhân lực ban đầu có chất lượng cao hơn, là nền tảng cho sự phát triển của doanh nghiệp ở hiện tại cũng như trong tương lai.

+ Chính sách tuyển dụng nhân lực của doanh nghiệp

Để có được NNL đảm bảo cả về chất và lượng, nhà quản lý cần chú trọng đến vấn đề này ngay từ khâu tuyển dụng. Đây là khâu quan trọng, có ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng NNL sau này của doanh nghiệp. Vì thông qua quá trình này doanh nghiệp sẽ tuyển được những lao động có chuyên môn phù hợp với công việc của mình, hơn nữa người lao động được tuyển được làm những công việc đúng

với sở trường của bản thân nên năng suất làm việc sẽ đạt kết quả cao. Doanh nghiệp cũng sẽ giảm được chi phí đào tạo lại, thời gian tập sự, hạn chế được các sự cố xảy ra trong sản xuất, chất lượng sản phẩm sẽ đảm bảo hơn. Vì vậy, doanh nghiệp muốn sở hữu một đội ngũ lao động chất lượng cao trước tiên cần phải kiểm soát tốt đầu vào của nguồn nhân lực tức là làm tốt công tác tuyển dụng nhân lực. Công tác tuyển dụng là yếu tố đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc khẳng định chất lượng NNL của mỗi tổ chức. Ngược lại, nếu không thực hiện tốt việc tuyển dụng sẽ không lựa chọn được những người có đủ năng lực, phẩm chất đạo đức và có tài vào làm việc cho doanh nghiệp, thậm chí gây ra sự thiếu hụt, khủng hoảng về nhân lực sau này, làm ảnh hưởng đến chất lượng NNL.

+ Chính sách bố trí, sử dụng nhân lực

Bố trí nhân lực bao gồm các hoạt động định hướng (hòa nhập) đối với người lao động mới và bố trí lại lao động thông qua quá trình biên chế nội bộ doanh nghiệp như chuyển chuyên, đề bạt (thăng tiến) và xuống chức. Quá trình biên chế nội bộ là quá trình bố trí lại người lao động trong nội bộ doanh nghiệp để nhằm đưa đúng người vào đúng việc. Quá trình này bao gồm chuyển chuyên, đề bạt và xuống chức, trong đó đề bạt có ảnh hưởng tích cực tới người lao động. Các hoạt động đề bạt nếu được tổ chức và thực hiện tốt sẽ hữu ích không chỉ riêng đối với người lao động mà còn đối với doanh nghiệp. Đó là, khuyến khích người lao động cống hiến hết mình vì công việc, vì tổ chức, thu hút và giữ lại những người lao động giỏi, có tài năng, dần xây dựng được một đội ngũ lao động có chất lượng cao cho doanh nghiệp.

Sử dụng nhân lực trong doanh nghiệp được xem xét trên hai khía cạnh là sử dụng nhân lực về mặt số lượng (số lao động và thời gian lao động) và sử dụng nhân lực theo cơ cấu: giới tính, tuổi, trình độ, thâm niên,... qua đó phản ánh tình hình chất lượng nguồn nhân lực. Doanh nghiệp có kế hoạch và thực hiện tốt công tác sử dụng nguồn nhân lực, bố trí đúng người, đúng việc, đúng lúc, đúng chỗ sẽ tiết kiệm chi phí sản xuất, nâng cao năng suất lao động, nâng cao lợi nhuận cho doanh nghiệp và tất yếu sẽ tăng thu nhập cho người lao động, từ đó đời sống Cán bộ công nhân

viên (CBCNV) được cải thiện, chất lượng nguồn nhân lực được nâng cao (về mặt thể chất, tâm lý, thái độ làm việc) và tăng khả năng tái sản xuất.

+ Chính sách đào tạo và sử dụng nhân lực sau đào tạo

Chính sách đào tạo của doanh nghiệp là nhân tố chính ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng nguồn nhân lực. Một doanh nghiệp có một chính sách đào tạo đúng đắn, phù hợp, chất lượng thì người lao động sẽ thực sự hứng khởi, có động cơ học tập đúng đắn và đủ mạnh, tìm cách học khoa học nhất để nâng cao trình độ. Như vậy, chất lượng nhân lực của doanh nghiệp được nâng cao sau hàng tháng, hàng quý, hàng năm. Điều này, đồng nghĩa với việc doanh nghiệp sẽ có một lực lượng lao động được trang bị đầy đủ những kiến thức, kỹ năng, trình độ lành nghề, trình độ chuyên môn cao để có thể vận dụng vào trong công việc, nhằm duy trì và phát triển bản thân, gia đình, doanh nghiệp, đất nước.

+ Chính sách khen thưởng, kỷ luật

Khi người lao động hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao hoặc có thành tích đặc biệt xuất sắc đem lại cho tổ chức lợi ích về kinh tế hoặc lợi ích về uy tín, hình ảnh đối với khách hàng thì họ mong muốn được Lãnh đạo và tổ chức ghi nhận. Nếu tổ chức kịp thời có những hình thức khen thưởng xứng đáng sẽ khiến người lao động cảm thấy thỏa mãn, công bằng với những gì họ cống hiến cho tổ chức. Đồng thời, việc khen thưởng này còn có tác dụng tích cực đối với những người lao động khác trong tổ chức, khuyến khích họ hoàn thiện công việc tốt hơn, năng suất lao động cao hơn. Do đó, chính sách khen thưởng của tổ chức cần phải đúng đắn, hợp lý và phong phú với nhiều hình thức thưởng sẽ góp phần cải thiện chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức.

Kỷ luật lao động là những tiêu chuẩn quy định hành vi cá nhân của người lao động mà tổ chức xây dựng dựa trên cơ sở pháp lý hiện hành và các chuẩn mực đạo đức xã hội. Kỷ luật lao động khiến người lao động làm việc dựa trên tinh thần hợp tác theo cách thức thông thường và có quy củ. Theo Luật lao động, kỷ luật lao động được thể hiện trong nội quy lao động, không được trái pháp luật và phải được thể hiện bằng văn bản đối với tổ chức có từ 10 người trở lên. Như vậy, một tổ chức

có nội quy làm việc đầy đủ, cụ thể, hợp pháp, quy định rõ ràng trách nhiệm của người có liên quan sẽ vừa khuyến khích người lao động làm việc có ý thức, trách nhiệm và vừa răn đe họ phải tiến hành công việc theo đúng yêu cầu, quy định.

+ Chính sách đãi ngộ, lương, thưởng, phúc lợi

Các chế độ đãi ngộ về vật chất và tinh thần đối với người lao động là một trong những yếu tố cốt lõi để duy trì và nâng cao chất lượng NNL doanh nghiệp. Bởi lẽ, nhu cầu đời sống vật chất và tinh thần của con người luôn diễn ra theo chiều hướng ngày càng được nâng cao là một thực tiễn khách quan. Chính vì vậy, việc luôn luôn hoàn thiện chế độ khuyến khích vật chất, tinh thần đối với NLD trong doanh nghiệp là vấn đề nóng bỏng và cấp thiết. Do đó, các nhà quản trị cần phải biết xây dựng và thực hiện đồng bộ các chính sách hướng đến động viên, khích lệ NLD làm việc hiệu quả, duy trì và phát triển các mối quan hệ lao động tốt đẹp trong doanh nghiệp. Cụ thể là thiết lập và áp dụng các chính sách hợp lý về lương bổng, khen thưởng, kỷ luật, điều kiện làm việc,...

Về tiền lương, đây là một trong những vấn đề thách thức nhất cho các nhà quản trị mọi doanh nghiệp. Có nhiều quan điểm, mục tiêu khác nhau xếp đặt hệ thống trả lương, nhưng nhìn chung các doanh nghiệp đều hướng đến các mục tiêu cơ bản là thu hút, duy trì lao động giỏi, kích thích, động viên NLD thực hiện công việc một cách tốt nhất và đáp ứng đúng yêu cầu của pháp luật. Song song với lương thì hình thức khen thưởng cũng nên xem xét, nghiên cứu và cải thiện. Về lâu dài, xét trên mặt bằng chung, các doanh nghiệp có mức lương cao hơn mức lương trung bình của thị trường cùng lĩnh vực càng cao thì càng có khả năng thu hút, giữ chân được những lao động giỏi. Mức lương của NLD tỷ lệ thuận với kết quả thực hiện công việc, với hiệu suất sử dụng ngày công, giờ công và với hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Khi đó sự hài lòng về công việc tăng, giờ công, ngày công lãng phí giảm. Người lao động cũng gắn bó với doanh nghiệp hơn, giảm chuyển lao động, tăng năng suất đồng nghĩa với tăng chất lượng và hiệu quả sử dụng lao động của doanh nghiệp. Vì vậy, chính sách lương, thưởng, phúc lợi cần phải hợp pháp, thỏa đáng, bảo đảm, có tác dụng kích thích, công bằng và hiệu quả.

1.3.2.3. Tình hình tài chính của doanh nghiệp

Để không ngừng cải thiện được chất lượng nguồn nhân lực, thì việc nâng cao chất lượng NNL là một nhu cầu thiết yếu đối với mỗi doanh nghiệp, tức mọi hoạt động và quyết định về nhân sự đều phải dựa trên tình hình tài chính thực tế của doanh nghiệp. Nếu doanh nghiệp không đủ điều kiện về tài chính thì sẽ khó khăn trong việc đưa ra các chế độ, chính sách đáp ứng với nhu cầu của người lao động, đồng thời không thể thực hiện việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực hiện có khi chi phí đưa ra quá lớn so với khả năng chi trả của doanh nghiệp, cũng như không thể thu hút được nguồn nhân lực mới có trình độ cao, chất lượng tốt ở bên ngoài thị trường lao động. Ngược lại, nếu tài chính của doanh nghiệp tốt thì có thể xây dựng một chế độ lương, thưởng, đãi ngộ vượt trội so với các doanh nghiệp khác, giúp doanh nghiệp giữ chân cũng như thu hút thêm được nhiều nhân tài mới,...dễ dàng thực hiện các kế hoạch, hoạt động nhằm phát triển doanh nghiệp ngày một lớn mạnh, có vị thế và đứng vững trong thị trường. Điều đó, khẳng định tài chính là nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của mỗi doanh nghiệp.

1.3.2.4. Văn hóa, môi trường làm việc của doanh nghiệp

Bầu không khí, văn hóa doanh nghiệp là một hệ thống các giá trị, niềm tin, các chuẩn mực được chia sẻ, nó thống nhất các thành viên trong doanh nghiệp, các doanh nghiệp thành công là các doanh nghiệp nuôi dưỡng, khuyến khích sự năng động, sáng tạo. Mà ở đó, không ai khác chính là cung cách quản trị nhân sự tạo ra bầu không khí văn hoá cho một doanh nghiệp. Đây cũng là một trong những yếu tố quyết định đến sự thành bại của một doanh nghiệp. Vì văn hoá doanh nghiệp và các chương trình phúc lợi là yếu tố đem lại những lợi ích cho người lao động. Nếu một doanh nghiệp chú trọng đến văn hoá doanh nghiệp thì đời sống của người lao động được quan tâm nhiều hơn, những mong muốn của họ cũng có thể được đáp ứng dễ dàng hơn.

Thực tiễn trong cuộc sống luôn thay đổi, nhà quản trị phải thường xuyên quan tâm đến việc tạo bầu không khí thân mật, cởi mở trong doanh nghiệp, phải làm

cho nhân viên tự hào về doanh nghiệp, yêu công việc, có tinh thần trách nhiệm với công việc của mình.

Như vậy, các yếu tố văn hóa, môi trường làm việc không chỉ bao gồm cơ sở vật chất kỹ thuật, hạ tầng trang thiết bị phục vụ cho công việc mà còn bao gồm những mối quan hệ giữa đồng nghiệp, cấp trên – cấp dưới, không khí làm việc, phong cách, cách thức làm việc của doanh nghiệp. Một môi trường làm việc tốt sẽ tạo điều kiện, cơ hội để người lao động thể hiện năng lực, phát triển bản thân, cống hiến hết mình, gắn bó lâu dài với doanh nghiệp.

1.3.2.5. Quy hoạch nguồn nhân lực

Công tác quy hoạch NNL giúp doanh nghiệp định hướng được hoạt động sản xuất kinh doanh gắn với sự phát triển của nền kinh tế thị trường. Đây là quá trình nghiên cứu, xác định nhu cầu NNL, đưa ra các chính sách và thực hiện các chương trình hoạt động đảm bảo cho doanh nghiệp có đủ NNL với các phẩm chất, kỹ năng phù hợp để thực hiện công việc tốt nhiệm vụ nghiên cứu, tạo năng suất, chất lượng và hiệu quả cao. Do vậy, đòi hỏi doanh nghiệp phải quy hoạch NNL để:

- + Gắn nguồn nhân lực và tổ chức lại với nhau. Việc lập kế hoạch chính là tạo ra sự liên kết giữa việc tuyển chọn kỹ hơn, đào tạo nhiều hơn cho NLĐ, trả lương cao hơn để họ có thu nhập ổn định hơn... từ đó, giúp doanh nghiệp đạt được năng suất lao động cao hơn bằng cách làm cho mọi người đều tham gia và hứng thú với các công việc của mình, tạo ra các sản phẩm có chất lượng cao.

- + Liên kết các hành động với các kết quả. Nếu không quy hoạch, doanh nghiệp sẽ không thể biết được có đi đúng hướng hay không. Các hoạt động về hoạch định, lập kế hoạch NNL có thể được đánh giá bằng việc sử dụng chính các mô hình như các trường hợp đầu tư vào các lĩnh vực hoạt động mới, những chiến dịch quảng bá hay những công cụ tài chính.

- + Doanh nghiệp nhìn nhận rõ các bộ phận hoạt động có ăn khớp với nhau không, đồng thời giải đáp cho doanh nghiệp những vấn đề như: NNL có phù hợp với chiến lược không, NNL có đảm bảo lợi thế cạnh tranh và duy trì được lâu dài lợi thế cạnh tranh đó hay không...

1.3.2.6. Nhận thức của người lao động về nâng cao chất lượng NNL

Trách nhiệm nhận thức không chỉ của doanh nghiệp mà của toàn thể người lao động sống và làm việc trong doanh nghiệp đó mà doanh nghiệp muốn nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thì chính bản thân mỗi cá nhân lao động trong doanh nghiệp đó phải tự nhận thức được sự phù hợp của bản thân đối với công việc cũng như khả năng, năng lực chuyên môn được đảm nhận. Hiểu được bản thân còn cần những kiến thức, kỹ năng, phẩm chất gì, từ đó có ý thức, tự giác, tự mình học hỏi, trau dồi, nâng cao kiến thức nghiệp vụ chuyên môn, tay nghề, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm cho bản thân. Bởi nâng cao chất lượng NNL trong doanh nghiệp không chỉ từ một phía doanh nghiệp mà bản thân người lao động cũng phải mong muốn và có thái độ hợp tác thì mới dễ dàng thực hiện và hiệu quả đạt được sẽ cao nhất.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Thông qua các khái niệm, cách phân loại, các tiêu chí đánh giá, các yếu tố ảnh hưởng về nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực nói chung cũng như NNL, chất lượng NNL trong doanh nghiệp nói riêng, ta có thể khẳng định rằng: Nguồn nhân lực luôn luôn đóng một vai trò hết sức quan trọng trong quá trình phát triển kinh tế xã hội, đặc biệt trong thời kỳ hội nhập. NNL chính là yếu tố khẳng định sự tồn tại, phát triển và thành công của doanh nghiệp. Tuy nhiên, ở mỗi giai đoạn phát triển, mỗi ngành nghề, lĩnh vực kinh doanh khác nhau đòi hỏi NNL có những tiêu chuẩn khác nhau với những cấp độ khác nhau nhằm đáp ứng được yêu cầu công việc thực tại đồng thời phải phát triển NNL theo xu hướng phát triển của xã hội nhằm hướng tới một NNL toàn diện cả về chất và lượng. Do vậy, sự phát triển nguồn nhân lực nói chung và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nói riêng của mỗi doanh nghiệp là yêu cầu tất yếu và đòi hỏi sự quan tâm không ngừng của các ban ngành, tổ chức, xã hội,...Để có thể đề xuất một số giải pháp cơ bản mang tính định hướng nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty CPNS Quảng Ninh, ta phải tiến hành đánh giá đúng thực trạng, phân tích cụ thể những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân còn tồn tại của Công ty trong giai đoạn 2012-2016.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH

2.1. Tổng quan về Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Thông tin chung:

- Tên đầy đủ theo Tiếng Việt: Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh.
- Tên giao dịch bằng Tiếng Anh: Quang Ninh Clean Water Joint Stock Company.
- Tên viết tắt: Quawaco, JSC
- Địa chỉ trụ sở chính: Số 449 Nguyễn Văn Cừ- TP Hạ Long- Tỉnh Quảng Ninh.
- Điện thoại: 0333.835733 Fax: 0333.835796
- Tài khoản số: 102 010 000 221 960 tại Ngân hàng công thương Quảng Ninh.
- Mã số thuế: 57 001 001 04
- Vốn điều lệ: 402.951.789.959 đồng.
- Giấy phép thành lập: Quyết định số 484 TC/UB ngày 3/8/1976.
- Email: ctcnqn@gmail.com
- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh: Số: 57.001.001.04, cấp lần đầu ngày: 25/8/2010. Thay đổi ngày: 22/12/2015 chuyển đổi từ Công ty TNHH 1TV Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh sang Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh.
- Ngành nghề đăng ký kinh doanh: Khai thác, xử lý và cung cấp nước.
- Lĩnh vực kinh doanh:
 - + ***Khai thác, xử lý và cung cấp nước:*** Khai thác, sản xuất và kinh doanh nước sạch phục vụ sinh hoạt, du lịch, dịch vụ, sản xuất và các nhu cầu khác trên địa bàn Quảng Ninh.
 - + ***Hoạt động kiến trúc và tư vấn kỹ thuật có liên quan:*** Quản lý dự án đầu tư cấp thoát nước trên địa bàn tỉnh; Giám sát thi công xây dựng công trình dân

dụng, công nghiệp, cấp, thoát nước; Lập và thẩm định các dự án hạ tầng kỹ thuật cấp, thoát nước; Lập quy hoạch xây dựng hạ tầng kỹ thuật cấp thoát nước.

+ **Kiểm tra và phân tích kỹ thuật:** Nghiên cứu lập báo cáo đánh giá tác động môi trường.

+ **Xây dựng công trình công ích:** Đầu tư xây dựng các công trình cấp, thoát nước và vệ sinh môi trường. Tổng thầu thực hiện các dự án cấp nước theo hình thức chìa khoá trao tay; Thi công xây dựng hạ tầng kỹ thuật, lắp đặt thiết bị công nghệ cho các công trình cấp thoát nước, xử lý nước thải và chất rắn.

+ **Bán buôn máy móc, thiết bị và phụ tùng máy khác:** Kinh doanh, xuất nhập khẩu máy móc, vật tư, thiết bị thi công ngành cấp nước và vệ sinh môi trường.

+ **Kinh doanh dịch vụ lưu trú ngắn ngày:** Khách sạn.

+ **Hoạt động thiết kế chuyên dụng:** Thiết kế xây dựng công trình dân dụng, công nghiệp, cấp thoát nước.

+ **Sản xuất đồ uống không cồn:** Sản xuất nước khoáng, nước tinh khiết đóng chai.

+ **Hoạt động dịch vụ công nghệ thông tin và dịch vụ khác liên quan đến máy vi tính:** Nghiên cứu xây dựng các phần mềm công nghệ thông tin, ứng dụng và chuyển giao công nghệ trong lĩnh vực cấp, thoát nước và công nghệ phần mềm.

+ **Kinh doanh bất động sản**

+ **Cho thuê văn phòng, mặt bằng**

+ **Kiểm định Đồng hồ đo nước lạnh**

Quá trình hình thành và phát triển: Ngày 01 tháng 10 năm 1976 UBND Tỉnh Quảng Ninh công bố quyết định số 484 TC/UB ngày 3/8/1976, thành lập Công ty thi công và cấp nước Quảng Ninh trên cơ sở phê duyệt phương án tổ chức do Sở xây dựng Quảng Ninh lập ra. Tiền thân của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh là sự hợp thành của 3 Xí nghiệp nước (XNN): Hồng Gai, Cẩm Phả, Uông Bí. Đó là thời gian, biết bao khó khăn và thách thức mà Ban lãnh đạo của Công ty phải đối mặt khi tiếp nhận sự chuyển giao của 3 Xí nghiệp trên. Hệ thống trang thiết bị lạc hậu, cũ kĩ, đường ống bị bom đạn tàn phá và điều quan trọng nhất là nguồn

nước hạn hẹp. Bên cạnh đó, nhân lực không đủ để đáp ứng vận hành Xí nghiệp trong thời gian liên tục... Sau đó, Công ty được thành lập lại theo Nghị định số 388/HĐBT của Hội đồng Bộ trưởng tại Quyết định số 2570/QĐ-UB ngày 04 tháng 12 năm 1992. Công ty được chuyển từ doanh nghiệp hoạt động kinh doanh sang doanh nghiệp nhà nước hoạt động công ích tại Quyết định 1066/QĐ-UB ngày 09/4/1997 của UBND Tỉnh Quảng Ninh.

Tháng 8 năm 2010 chuyển đổi Công ty từ doanh nghiệp nhà nước sang Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên (TNHH 1TV) 100% vốn nhà nước và lấy tên là Công ty TNHH 1TV Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh.

Công ty thực hiện cổ phần hóa và chuyển thành Công ty cổ phần kể từ ngày 01/01/2014 theo Luật doanh nghiệp và Luật Chứng khoán giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 5700100104 do Sở Kế hoạch đầu tư tỉnh Quảng Ninh cấp đăng ký ngày 31/12/2013.

Ngày đầu thành lập, cơ sở vật chất của Công ty còn nghèo nàn và lạc hậu. Tổng công suất thiết kế các nguồn nước chỉ đạt 5.000m³/ngày đêm, nguồn nước khai thác chủ yếu là nước giếng ngầm. Tổng số mạng lưới cấp nước cấp 1-2 trên 30 km, và 25 km ống phân phối cấp 3. Độ phủ cấp nước từ 10 đến 15%. Chất lượng nước không qua xử lý đặc biệt là không có hệ thống Đồng hồ đo đếm, tính toán giữa cung cấp và tiêu thụ.

Tổng số Cán bộ công nhân viên (CBCNV) thời kỳ đầu là 413 người trong đó có 05 kỹ sư, 09 kỹ thuật viên, 04 thợ bậc 6 và 41 thợ bậc 4-5, còn lại là lao động phổ thông.

Sản lượng nước máy: 4.484.000 m³; Doanh thu: 703.988.000đ; Xây lắp: 1.420.000đ; TSCĐ: 13.966.000đ.

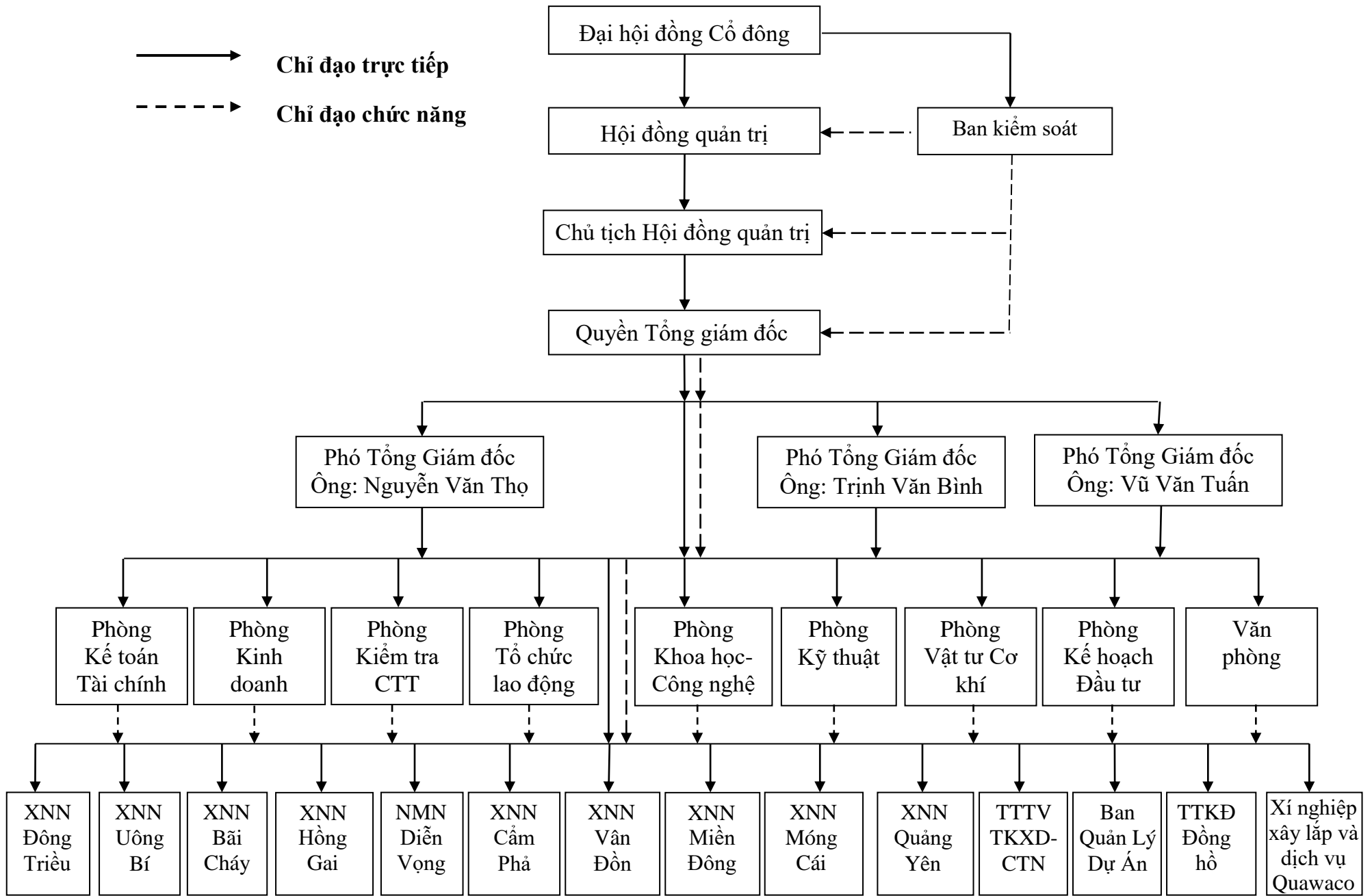
Trải qua 40 năm xây dựng, phát triển và trưởng thành, đặc biệt từ năm 1986 khi cả nước chuyển mình trong thời kỳ đổi mới, Công ty đã không ngừng lớn mạnh, không ngừng cải tiến, đáp ứng nhu cầu và sự kì vọng của nhân dân, tốc độ tăng trưởng của Công ty năm sau luôn cao hơn năm trước, hàng năm đều hoàn thành các chỉ tiêu Nhà nước giao. Đến nay, thương hiệu Công ty Cổ phần nước sạch Quảng

Ninh đã trở thành một doanh nghiệp cung cấp nước sạch số một Quảng Ninh. Ý thức được vai trò, sứ mệnh trong thời đại đất nước đổi mới, hướng đến trở thành quốc gia công nghiệp, sánh bước cùng cộng đồng Quốc tế và hòa nhập toàn cầu hướng tới trở thành nước công nghiệp. Đồng nghĩa với đó là mức sống và nhu cầu đòi hỏi của người dân tăng lên. Trước những thách thức mới, Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh đi đầu tiếp thu, vận dụng và sáng tạo các công nghệ tiên tiến để đáp ứng nhu cầu sử dụng của người dân. Nắm bắt được điều đó, Công ty đã quyết định xây dựng quy trình xử lý nước theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2008 và đưa ra những quy định nghiêm ngặt về quản lý chất lượng nước tại những đơn vị sản xuất. Bên cạnh đó, yêu cầu các Đơn vị sản xuất, cung ứng phải thường xuyên thực hiện thau rửa các tuyến ống, các bể chứa nước sạch. Phòng thí nghiệm của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh được đầu tư trang bị những thiết bị hiện đại, với những công nghệ tiên tiến nhất hiện nay, đáp ứng được nhu cầu quản lý, xử lý, kiểm tra chất lượng nước. Các nhà máy sản xuất nước của Công ty đều sử dụng các công nghệ mới trong quy trình xử lý nước như: Hệ thống lắng Lamella, hệ thống bình lọc áp lực, khử trùng bằng nước javen, thiết bị trộn tĩnh... Bên cạnh đó, Công ty còn phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng như Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Phòng Cảnh sát môi trường tăng cường công tác bảo vệ nguồn nước, đảm bảo vệ sinh, chất lượng nguồn nước.

2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của Công ty

Chức năng và nhiệm vụ: Nhiệm vụ chính của Công ty cổ phần nước sạch Quảng Ninh là sản xuất và cung cấp nước sạch, khai thác, sản xuất và kinh doanh nước sạch phục vụ sinh hoạt, du lịch, dịch vụ, sản xuất và các nhu cầu khác trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh.

Cơ cấu tổ chức: Cơ cấu bộ máy tổ chức theo mô hình trực tuyến chức năng



Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh (Nguồn: Phòng Tổ chức Công ty)

Chức năng của bộ phận và mối quan hệ quyền hạn trong cơ cấu tổ chức:
Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh hiện đang là doanh nghiệp Nhà nước hạch toán độc lập, có tư cách pháp nhân. Bộ máy quản lý của Công ty được bố trí theo kiểu trực tuyến chức năng và tư tưởng điều hành là tăng cường các mối quan hệ ngang nhằm giải quyết công việc nhanh chóng. Bao gồm:

- **Đại hội đồng cổ đông:** Là cơ quan quyết định cao nhất của Công ty

- **Hội đồng quản trị:** Là cơ quan quản lý Công ty do Đại hội đồng cổ đông bầu, có toàn quyền nhân danh Công ty để quyết định thực hiện các quyền và nghĩa vụ của Công ty không thuộc thẩm quyền của Đại hội đồng cổ đông.

- **Ban Kiểm soát:** Do Đại hội cổ đông bầu để kiểm tra mọi hoạt động kinh doanh, điều hành của Công ty.

- **Chủ tịch Hội đồng quản trị (HDQT) (Ông: Nguyễn Văn Thanh):** Là người đại diện theo Pháp luật của Công ty. Chủ trì chỉ đạo chung việc thực hiện các quyền và nghĩa vụ của Hội đồng quản trị đã được quy định trong Luật doanh nghiệp và Điều lệ tổ chức và hoạt động Công ty. Chủ trì chỉ đạo toàn diện các mặt hoạt động của Công ty, các công việc của Hội đồng quản trị. Trực tiếp phụ trách công tác tài chính, tổ chức, tổ chức cán bộ, chế độ tiền lương, công tác đầu tư xây dựng cơ bản (XDCB), công tác kế hoạch, mua sắm vật tư, tài sản của Công ty. Thay mặt HDQT trong việc phối hợp với công tác Đảng, đoàn thể và thực hiện các nhiệm vụ khác được Hội đồng quản trị phân công.

- **Quyền Tổng giám đốc (Ông: Bùi Tiến Thanh):** Tham gia trong công tác quản trị Công ty theo quy định của Pháp luật và Điều lệ của Công ty. Là người điều hành hoạt động sản xuất kinh doanh hàng ngày của Công ty theo mục tiêu, kế hoạch kinh doanh được Đại hội đồng cổ đông và Hội đồng quản trị thông qua. Triển khai thực hiện Nghị quyết của Hội đồng quản trị và báo cáo Hội đồng quản trị kết quả thực hiện, những vướng mắc cần xử lý theo chức năng, nhiệm vụ được giao. Tham gia nghiên cứu xây dựng chiến lược phát triển của Công ty. Thực hiện các nhiệm vụ khác được Hội đồng quản trị, Chủ tịch phân công.

- **03 Phó tổng giám đốc:** Chịu trách nhiệm trước Hội đồng quản trị Công ty về các nhiệm vụ được phân công và uỷ quyền. Thay mặt Quyền Tổng Giám đốc Công ty giải quyết những vấn đề phát sinh thuộc thẩm quyền và được Quyền Tổng Giám đốc Công ty uỷ quyền.

- **01 Phó tổng giám đốc phụ trách tổ chức kinh doanh (Ông: Nguyễn Văn Thọ):** Tham gia trong công tác quản trị Công ty theo quy định của Pháp luật và Điều lệ của Công ty. Tham mưu trong việc xây dựng kế hoạch sản lượng, doanh thu, phát triển khách hàng, mở rộng địa bàn cấp nước và chiến lược phát triển sản xuất cấp nước, điều hành mạng lưới cấp nước, quan hệ khách hàng và công tác quản lý các Đơn vị trực thuộc trong Công ty. Phụ trách công tác kinh doanh, kiểm định Đồng hồ, theo dõi, chỉ đạo công tác đầu tư cải tạo các tuyến ống và cải tạo đầu nối khách hàng. Thực hiện các nhiệm vụ khác được Hội đồng quản trị phân công.

- **01 Phó tổng giám đốc phụ trách kỹ thuật (Ông: Vũ Văn Tuấn):** Tham gia trong công tác quản trị Công ty theo quy định của Pháp luật và Điều lệ của Công ty. Phụ trách công tác khoa học kỹ thuật, sản xuất cấp nước, phòng chống thiên tai, cứu hộ, cứu nạn, theo dõi, chỉ đạo công tác đầu tư xây dựng cơ bản, phát triển hệ thống cấp nước, các dự án trọng tâm. Thực hiện các nhiệm vụ khác được Hội đồng quản trị phân công.

- **01 Phó tổng giám đốc phụ trách chống thất thoát (Ông: Trịnh Văn Bình):** Tham gia trong công tác quản trị Công ty theo quy định của Pháp luật và Điều lệ của Công ty. Tham mưu trong công tác xây dựng mới, sửa đổi, bổ sung các quy chế, quy định quản lý nội bộ để trình Hội đồng quản trị ra quyết định thực hiện. Phụ trách công tác hành chính nội vụ, công tác chống thất thoát của Công ty. Thực hiện các nhiệm vụ khác được Hội đồng quản trị phân công.

Các phòng ban chức năng:

Các phòng ban chức năng có nhiệm vụ tham mưu và giúp việc cho Tổng giám đốc, Phó Tổng giám đốc trong quản lý và điều hành hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty.

+ Văn phòng Công ty:

Tham mưu tổng hợp, giúp Hội đồng quản trị, Ban điều hành Công ty điều hành các hoạt động chung của Công ty; tham mưu bảo đảm cung cấp thông tin, xử lý các thông tin một cách chính xác, đúng pháp luật phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo điều hành sản xuất kinh doanh.

+ Phòng Tổ chức lao động: Tham mưu, giúp Hội đồng quản trị Công ty trong lĩnh vực tổ chức, quy hoạch, tuyển dụng và sử dụng cán bộ, quản lý và phát triển nguồn nhân lực trong Công ty thuộc lĩnh vực quản lý, xây dựng và triển khai kế hoạch đào tạo, thực hiện các chế độ chính sách cho cán bộ công nhân viên (CBCNV) như bảo hiểm, chế độ hưu trí, tham gia xây dựng các quy chế trả lương, thưởng, xây dựng quy chế hoạt động cho các Đơn vị trong toàn Công ty.

+ Phòng Kế toán tài chính: Tham mưu, giúp Hội đồng quản trị Công ty về việc thực hiện các chế độ tài chính của Nhà nước. Tổ chức hạch toán, kế toán, quản lý và sử dụng các nguồn lực vào sản xuất kinh doanh. Giám sát các hoạt động sản xuất kinh doanh, đảm bảo sử dụng vốn có hiệu quả.

+ Phòng Kinh doanh: Tham mưu, giúp Hội đồng quản trị Công ty trong công tác kinh doanh tiêu thụ nước sạch, nghiên cứu, tổ chức thực hiện chiến lược thị trường và định hướng bán hàng. Xây dựng kế hoạch kinh doanh nước sạch ngắn hạn, dài hạn. Phát triển, quản lý, xây dựng các chính sách, quan hệ với khách hàng. Quản lý theo dõi tiêu thụ sản phẩm nước sạch, doanh thu, công tác ghi đồng hồ nước, thu tiền nước về tài khoản Công ty, công tác phát triển khách hàng.

+ Phòng kế hoạch đầu tư: Tham mưu giúp Hội đồng quản trị Công ty trong lĩnh vực đầu tư XDCB, SCL đúng quy định. Chủ trì phối hợp với các phòng, ban chức năng liên quan lập kế hoạch dài hạn, trung hạn, ngắn hạn để đề xuất với Chủ tịch Công ty xem xét phê duyệt. Xây dựng các chỉ tiêu, kế hoạch tổng hợp về sản xuất kinh doanh, quản lý kinh tế và đầu tư xây dựng cơ bản, quản lý và sử dụng các nguồn vốn có hiệu quả.

+ **Phòng kiểm tra- chống thất thoát (Kiểm tra CTT):** Tham mưu, giúp Hội đồng quản trị Công ty lập phương án và kiểm soát thực hiện nhiệm vụ kiểm tra- chống

thất thoát- thất thu nước sạch trong toàn Công ty một cách có hiệu quả.

+ **Phòng kỹ thuật:** Tham mưu, giúp Hội đồng quản trị Công ty trong công tác quản lý kỹ thuật như các giải pháp về kỹ thuật, công nghệ trong quản lý nguồn nước, sản xuất nước, mạng lưới cấp nước, điều hành điều phối cấp nước, chất lượng nước, quản lý máy móc thiết bị, hệ thống điện, an toàn lao động trong sản xuất,... và các nhiệm vụ liên quan khác được giao.

+ **Phòng Khoa học công nghệ (KH-CN):** Tham mưu, giúp Hội đồng quản trị Công ty trong lĩnh vực quản lý khoa học công nghệ. Nghiên cứu ứng dụng các công nghệ mới vào sản xuất của Công ty. Tham gia thử nghiệm các thiết bị mới, tư vấn kỹ thuật cho Công ty lựa chọn công nghệ và thiết bị. Tham gia đánh giá các sáng kiến cải tiến kỹ thuật, hợp lý hoá sản xuất trong Công ty.

+ **Phòng Vật tư cơ khí:** Tham mưu, giúp Hội đồng quản trị Công ty trong lĩnh vực quản lý, mua sắm vật tư, gia công cơ khí, chế tạo, sửa chữa và phục hồi máy móc thiết bị, hướng dẫn đào tạo thực hành sửa chữa, vận hành thiết bị, máy móc, phương tiện xe cơ giới và các nhiệm vụ khác được giao.

Các đơn vị trực thuộc: Bao gồm 14 Đơn vị, trong đó:

+ **Trung tâm Kiểm định Đồng hồ (TTKĐĐH)**

TTKĐĐH được uỷ quyền, giúp Hội đồng quản trị Công ty quản lý công tác lắp đặt, sử dụng, sửa chữa, kiểm định Đồng hồ, thực hiện pháp lệnh đo lường đối với Đồng hồ đo nước lạnh do Công ty quản lý.

+ **Ban Quản lý dự án cấp nước (BQLDACN)**

Tham mưu, giúp Hội đồng quản trị Công ty tổ chức lập và quản lý các dự án đầu tư công trình cấp nước của Công ty theo kế hoạch được giao.

+ **Trung tâm tư vấn thiết kế xây dựng cấp thoát nước (TTVTKXD-CTN)**

Trung tâm TVTKXD-CTN hoạt động trong lĩnh vực tư vấn, khảo sát, thiết kế,

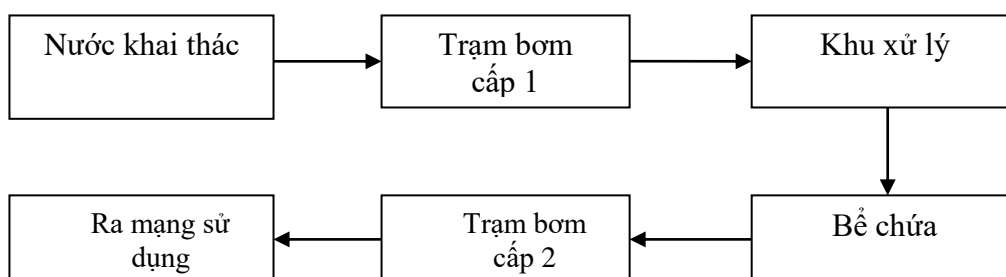
giám sát các dự án, công trình.

+ Các Xí nghiệp (XN), Nhà máy (NM): (11 Đơn vị)

Có nhiệm vụ sản xuất, khai thác, kinh doanh nước sạch, thiết kế, thi công, lắp đặt và sửa chữa các công trình hệ thống cấp nước trên địa bàn quản lý theo phân cấp của Công ty. Trong Công ty có 07 Nhà máy xử lý nước cung cấp nước sạch phục vụ sinh hoạt, du lịch, dịch vụ, sản xuất và các nhu cầu khác trên địa bàn Tỉnh Quảng Ninh.

1. Nhà máy nước Diễn Vọng – thuộc Nhà máy nước Diễn Vọng;
2. Nhà máy nước Đồng Ho – thuộc Xí nghiệp nước Bãi Cháy;
3. Nhà máy nước Lán Tháp – thuộc Xí nghiệp nước Uông Bí;
4. Nhà máy nước Đồng Mây – thuộc Xí nghiệp nước Uông Bí;
5. Nhà máy nước Miếu Hương – thuộc Xí nghiệp nước Đông Triều;
6. Nhà máy nước Đông Triều – thuộc Xí nghiệp nước Đông Triều;
7. Nhà máy nước Đoàn Tĩnh – thuộc Xí nghiệp nước Móng Cái.

Tuỳ theo điều kiện, chất lượng nguồn nước thô, mỗi nhà máy áp dụng quy trình công nghệ xử lý nước khác nhau. Tuy nhiên, sơ đồ sản xuất nước cơ bản qua các giai đoạn như sau:



Sơ đồ 2.2: Sơ đồ quy trình sản xuất nước sạch (Nguồn: Phòng kỹ thuật Công ty)

Sản phẩm nước sạch của Công ty được Trung tâm Quacert kiểm tra và chứng nhận đạt tiêu chuẩn TCVN 5502:2008.

2.1.3. Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty

Kết quả thực hiện các chỉ tiêu sản xuất kinh doanh (SXKD) chính (2012-2016):

+ Hàng năm Công ty CPNS Quảng Ninh luôn ra Nghị quyết tập trung chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ trọng tâm của năm;

+ Đầu tư mở rộng thị trường cấp nước, nâng cao độ phủ cấp nước: Trong 5 năm đã đầu tư thêm được 138.160 m mạng ống phân phối và phát triển thêm 57.103 hộ khách hàng sử dụng nước sạch;

+ Hàng loạt các công trình, dự án cấp nước đã và đang được triển khai, một số dự án (DA) hoàn thành đã đáp ứng tốt nhu cầu sử dụng nước của khách hàng trên địa bàn Tỉnh Quảng Ninh như (DA đầu tư mở rộng hệ thống cấp nước (HTCN) Thành phố Uông Bí, đầu tư xây mới Khu xử lý (KXL) nhà máy nước (NMN) Miếu Hương- Đông Triều, DA nâng cao chất lượng nước NMN Diễn Vọng, nâng cao năng lực xử lý lên 90.000m³/ngày đêm,...).

Bảng 2.1: Kết quả một số chỉ tiêu SXKD chính

TT	Chỉ tiêu	Đvt	Thực hiện				
			2012	2013	2014	2015	2016
1	Sản lượng nước tiêu thụ	1000 m ³	38,939	40,776	43,563	45,693	48,498
2	Doanh thu trước thuế	Tỷ đồng	258,65	309,44	333,22	370,15	464,57
3	Lợi nhuận sau thuế	Tỷ đồng	7,842	11,935	19,210	20,809	32,438
4	Phát triển khách hàng	1000 hộ	11,3	10,3	10,8	8,3	11,2
5	Tổng số khách hàng	1000 hộ	168,31	178,06	188,33	195,83	210,03
6	Tỉ lệ thất thoát nước	%	17,7	16,8	16,7	14,0	16,8
7	Nộp BHXH, BHYT, BHTN	%	100	100	100	100	100
8	Thu nhập BQ (Tr.đồng/ng/tháng)	Tr. đồng	5,407	5,90	6,15	7,035	7,162
9	Tổng quỹ tiền lương	Tỷ đồng	85,25	100,68	105,27	112,70	135,45
10	Tổng tài sản	Tỷ đồng			858,047	892,943	995,599
11	Nguồn vốn CSH	Tỷ đồng			497,76	510,295	552,797

(Nguồn: Phòng Kế toán, Phòng kinh doanh Công ty)

Qua Bảng 2.1, ta có thể đánh giá một cách tổng quát: Từ năm 2012 đến năm 2016, mặc dù trước những khó khăn của toàn xã hội nói chung, nhưng với sự chỉ đạo sát sao của Ban lãnh đạo, tinh thần nỗ lực phấn đấu, sự phối kết hợp chặt chẽ

của đoàn thể và toàn thể CBCNV trong Công ty cùng sự quan tâm tạo điều kiện của các Cấp, các Ngành trong Tỉnh đã giúp Công ty luôn hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch được giao, năm sau cao hơn năm trước. Đây là con số đáng khích lệ, thể hiện sự tăng trưởng và phát triển không ngừng của Công ty trong những năm vừa qua.

2.1.4. Các đặc điểm về đội ngũ lao động của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh

**Bảng 2.2: Tổng hợp biến động nhân lực Công ty CPNS Quảng Ninh
(giai đoạn 2012-2016)**

STT	Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016
1	Lao động ở cuối kỳ báo cáo	1080	1128	1220	1300	1380
2	Lao động tăng trong kỳ	50	48	92	80	80
	Tuyển dụng mới	50	48	92	80	80
	Điều chuyển	0	0	0	0	0
	Khác	0	0	0	0	0
3	Lao động giảm trong kỳ	20	19	24	16	26
	Thôi việc	12	6	9	7	11
	Sa thải	0	0	0	0	0
	Hưu trí	8	13	15	9	15

(Nguồn: Phòng Tổ chức Công ty)

Đội ngũ lao động sản xuất kinh doanh của Công ty CPNS Quảng Ninh không ngừng biến động tăng trong giai đoạn 5 năm, số lao động tăng chủ yếu là lao động trẻ, họ được đào tạo chính quy, có trình độ văn hóa, chuyên môn, đồng thời hàng năm cũng được đào tạo bổ sung và nâng cao trình độ thông qua các chương trình đào tạo ngắn hạn do Công ty tổ chức, dài hạn bằng môi quan hệ hợp tác. Tuy nhiên, về tổng thể thì đội ngũ lao động chưa đồng bộ về trình độ và chuyên ngành cấp nước.

Lao động sản xuất kinh doanh có chức năng, nhiệm vụ thực hiện các công việc liên quan trực tiếp và gián tiếp đến các hoạt động, lĩnh vực sản xuất kinh doanh của Công ty như: Khai thác, xử lý, sản xuất và cung cấp nước sạch, thi công sửa chữa, đấu nối, lắp đặt công nghệ máy bơm, đường ống cấp nước,...

Hoạt động của lao động sản xuất kinh doanh trong Công ty chủ yếu là hoạt động chân tay nên lực lượng lao động chính là công nhân kỹ thuật (Nam giới), lao động phổ thông chiếm tỉ lệ nhiều, tuy nhiên tính chất của một số công việc mà nhóm lao động này đảm nhận là đơn giản và không quá phức tạp, yêu cầu độ khó không quá cao mà đòi hỏi ở người lao động cần có ý thức học hỏi, tinh thần trách nhiệm và kinh nghiệm xử lý công việc.

2.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh

Để đánh giá thực trạng chất lượng NNL của Công ty CPNS Quảng Ninh thông qua các tiêu chí đánh giá chất lượng NNL, trước hết ta xem xét cơ cấu lao động theo chức năng để có được cái nhìn tổng quan về sự phân công, bố trí lao động và công việc trong Công ty, để thấy được mức độ phù hợp giữa năng lực của NNL Công ty với công việc.

Bảng 2.3: Cơ cấu lao động theo chức năng tại Công ty CPNS Quảng Ninh (giai đoạn 2012-2016)

Cơ cấu lao động		Năm		2012		2013		2014		2015		2016	
		Số LĐ (người)	Tỷ lệ (%)	Số LĐ (người)	Tỷ lệ (%)	Số LĐ (người)	Tỷ lệ (%)	Số LĐ (người)	Tỷ lệ (%)	Số LĐ (người)	Tỷ lệ (%)		
Lao động gián tiếp	<i>Cán bộ Lãnh đạo (cấp Công ty+Xí nghiệp bao gồm Chủ tịch, Tổng Giám đốc, Phó Tổng giám đốc Công ty, TP, PP, GĐXN, PGĐXN)</i>	45	17,5	48	18,2	51	18,5	55	19,3	58	19,5		
	<i>Nhân viên văn phòng (Công ty+XN)</i>	194	75,5	197	74,6	204	73,9	205	71,9	212	71,1		
	<i>Tạp vụ, Bảo vệ (Công ty + XN)</i>	18	7,0	19	7,2	21	7,6	25	8,8	28	9,4		
	Tổng	257	23,8	264	23,4	276	22,6	285	21,9	298	21,6		
Lao động trực tiếp	<i>Tổ trưởng, Trạm trưởng, Tổ phó, Trạm phó.</i>	75	9,1	75	8,7	79	8,4	82	8,1	85	7,9		
	<i>Công nhân quản lý</i>	187	22,7	193	22,3	215	22,8	241	23,7	265	24,5		
	<i>Công nhân vận hành</i>	221	26,9	237	27,4	270	28,6	285	28,1	302	27,9		
	<i>Công nhân ghi số Đồng hồ</i>	152	18,5	160	18,5	170	18,0	186	1,3	194	17,9		
	<i>Công nhân s/c và phát triển</i>	76	9,2	84	9,7	89	9,4	92	9,1	102	9,4		
	<i>Nhân viên thu ngân</i>	112	13,6	115	13,3	121	1,8	129	12,7	134	12,4		
	Tổng	823	76,2	864	76,6	944	77,4	1015	78,1	1082	78,4		
Tổng số lao động		1080	100	1128	100	1220	100,0	1300	100	1380	100		

(Nguồn: Phòng Tổ chức Công ty)

Qua Bảng 2.2 và Bảng 2.3, ta thấy: Trong giai đoạn 2012 – 2016, quy mô nhân lực của Công ty không ngừng biến động, có sự thay đổi rõ rệt theo chiều hướng tăng, cụ thể:

+ Về cơ cấu lao động theo chức năng: Tổng số lao động (TSLĐ) gián tiếp toàn Công ty, bao gồm Cán bộ lãnh đạo, các Nhân viên nghiệp vụ Văn phòng và Lái xe, Bảo vệ, Tạp vụ có xu hướng tăng về số lượng người từ 257, chiếm 23,8% trên TSLĐ (năm 2012) lên 298 người, chiếm 21,6% trên TSLĐ (năm 2016). Như vậy, khi xét chung về số lượng đã tăng 41 người nhưng về tỷ lệ lại giảm 2,2%. Tuy nhiên, khi xét riêng thì: Nhóm Cán bộ lãnh đạo tăng từ 17,5% (năm 2012) lên 19,5% (năm 2016); Nhân viên nghiệp vụ Văn phòng giảm từ 75,5% (năm 2012) xuống còn 71,1% (năm 2016); Lái xe, Bảo vệ, Tạp vụ tăng từ 7% (năm 2012) lên 9,4% (năm 2016). Qua đó, cho thấy Công ty có sự đầu tư về nhóm nhân lực CBLĐ để tăng cường công tác quản lý, lãnh đạo. Khối Nhân viên nghiệp vụ Văn phòng cũng tăng về số lượng người từ 194 (năm 2012) lên 212 (năm 2016) nhưng so tỷ lệ lại giảm (năm 2012 chiếm tỷ lệ 18% trên TSLĐ, năm 2016 chiếm 15% trên TSLĐ), cho thấy đối với đặc thù riêng của Công ty chủ yếu là lao động chân tay thì nhóm lao động này không tỷ lệ thuận với việc số lượng lao động tăng trong toàn Công ty, mà có phần hạn chế do đặc thù hoạt động sản xuất của Công ty và tính chất công việc. Với số lượng không cao, song chính nhóm lao động này là một trong những nhóm lao động giữ vai trò xương sống và là nòng cốt của Công ty nên nhóm lao động này đều là những cán bộ kỹ thuật, nghiệp vụ được tuyển chọn kỹ càng, họ có trình độ chuyên môn tương đối đồng đều, đủ để đáp ứng yêu cầu công việc và trợ giúp cho Lãnh đạo trong công tác quản lý, vận hành dây chuyền sản xuất và là đầu mối để triển khai các hoạt động sản xuất kinh doanh xuống các Nhà máy, Tổ, Trạm sản xuất của Đơn vị. Bên cạnh đó, tỷ lệ nhóm lao động là Lái xe, Bảo vệ, Tạp vụ có tăng, nhưng chỉ chiếm tỷ lệ nhỏ (1,7% năm 2012 và 2% năm 2016) trong tổng số lao động của toàn Công ty, do để đáp ứng với số lượng Cán bộ lãnh đạo tăng, đảm bảo tốt hơn công tác an ninh, phục vụ và đặc điểm công việc của nhóm lao động

này không quá phức tạp, không có yêu cầu cao và độ khó nên không ảnh hưởng nhiều đến chất lượng NNL của Công ty.

Tổng số lao động trực tiếp của toàn Công ty, bao gồm từ Tổ trưởng, Trạm trưởng đến Công nhân luôn chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu lao động toàn Công ty và tăng với số lượng lớn (259 người), từ 823 người, chiếm tỷ lệ 76,2% trên TSLĐ (năm 2012) lên 1082 người, chiếm 78,4% trên TSLĐ (năm 2016). Do có sự mở rộng quy mô hoạt động sản xuất, hàng loạt các công trình, dự án (DA) cấp nước đã và đang được triển khai như: Phát triển thêm dây truyền sản xuất nước tinh khiết và thành lập thêm Xí nghiệp xây lắp và dịch vụ; tiếp nhận XNN Vân Đồn; Nâng công suất xử lý nước của một số Nhà máy như NMN Đồng Mây- Uông Bí từ 3000m³/ngđêm lên 14.000m³/ngđêm; DA mở rộng hệ thống cấp nước (HTCN) Thành phố Uông Bí công suất 16.000m³/ngđêm; DA nâng cao năng lực xử lý NMN Diễn Vọng lên 90.000m³/ngđêm,...,ngoài ra Công ty còn nhận một số dự án hệ thống cấp nước từ các Huyện, Thị, Thành phố trên địa bàn Tỉnh Quảng Ninh bàn giao để cấp nước phục vụ dân sinh khu quy hoạch mới, khu Tái định cư,....

Số lao động là Tổ, Trạm trưởng có sự biến đổi theo chiều hướng tăng về số lượng nhưng không nhiều (trong 5 năm tăng từ 75 người lên 85 người), song tỷ lệ % so với TSLĐ lại giảm (từ 6,9% năm 2012 xuống 6,2% năm 2016) mặc dù quy mô hoạt động sản xuất của mỗi Đơn vị đều được mở rộng, số lao động của toàn Công ty cũng như của Nhóm lao động trực tiếp tăng nhiều, chứng tỏ năng lực của nhóm lao động này hoạt động tương đối ổn định và vẫn đáp ứng được yêu cầu công việc. Còn lại là Công nhân quản lý (CNQL), Công nhân ghi số Đồng hồ (CNGSDH), Công nhân sửa chữa và phát triển (CNCS&PT), Nhân viên thu ngân (NVTN), Công nhân vận hành (CNVH), tất cả các lao động này đều tăng theo quy mô mở rộng sản xuất của Công ty do hàng năm Công ty đều phát triển mở rộng mạng lưới cấp nước (MLCN) nhằm nâng cao độ phủ cấp nước, bao trùm đến các vùng chưa có hệ thống đường ống cấp nước.

Năng lực của NLĐ bao gồm nhiều yếu tố, trong đó Thể lực và Trí lực là yếu tố quan trọng của người lao động nói riêng và chất lượng NNL nói chung.

2.2.1. Thực trạng về Thể lực

Thể lực của người lao động (LĐ) được đánh giá trên các mặt: giới tính, độ tuổi và sức khỏe.

**Bảng 2.4: Cơ cấu lao động theo giới tính và độ tuổi tại Công ty CPNS Quảng Ninh
(giai đoạn 2012-2016)**

Năm	2012		2013		2014		2015		2016	
Chỉ tiêu	Số lượng (người)	Tỷ lệ %	Số lượng (người)	Tỷ lệ %	Số lượng (người)	Tỷ lệ %	Số lượng (người)	Tỷ lệ %	Số lượng (người)	Tỷ lệ %
Tổng số lao động	1080	100	1128	100	1220	100	1300	100	1380	100
1. Theo giới tính										
+ Nữ	475	44,0	498	44,1	532	43,6	559	43,0	602	43,6
+ Nam	605	56,0	630	55,9	688	56,4	741	57,0	778	56,4
Tổng số lao động	1080	100	1128	100	1220	100	1300	100	1380	100
2. Theo độ tuổi.										
<30	72	6,7	112	9,9	196	16,1	261	20,1	327	23,7
30<50	818	75,7	834	73,9	852	69,8	876	67,4	908	65,8
>50	190	17,6	182	16,1	172	14,1	163	12,5	145	10,5

(Nguồn: Phòng Tổ chức Công ty)

+ *Về cơ cấu lao động theo giới tính:* Quy mô nhân lực toàn Công ty thay đổi, tỷ trọng lao động Nam và lao động Nữ thay đổi theo, giữa lao động Nam và lao động Nữ có sự chênh lệch cao (**Năm 2012:** số lao động Nữ là 475 người, số lao động Nam là 605 người, số lượng chênh 130 người, tỷ lệ chênh 12,0%; **Năm 2013:** số lao động Nữ là 498 người, số lao động Nam là 630 người, số lượng chênh 132 người, tỷ lệ chênh 11,7%; **Năm 2014:** số lao động Nữ là 532 người, số lao động Nam là 688 người, số lượng chênh 156 người, tỷ lệ chênh 12,8%; **Năm 2015:** số lao động Nữ là 559 người, số lao động Nam là 741 người, số lượng chênh 182 người, tỷ lệ chênh 14,0%; **Năm 2016:** số lao động Nữ là 602 người, số lao động Nam là 778 người, số lượng chênh 176 người, tỷ lệ chênh 12,8%). Mặc dù, hàng năm đều có sự biến động tăng về số lượng, tỷ lệ % nhưng là tăng đồng đều và duy trì ở mức trung bình từ 11,7-14%, không có sự đột biến quá lớn giữa hai tỷ lệ lao động này (giai đoạn 5 năm). Qua đó, cho thấy Công ty đã tạo cơ hội việc làm ổn định cho cả hai đối tượng lao động. Tuy nhiên, với đặc thù sản xuất kinh doanh của ngành và đặc biệt là sự mở rộng về quy mô, địa bàn sản xuất kinh doanh trải rộng, phân bố từ đầu Tỉnh đến cuối Tỉnh thì với cơ cấu lao động này là chưa phù hợp và thực tế Công ty cũng đang gặp khó khăn trong việc phân bổ, bố trí và sử dụng đối với số lượng lao động Nữ lớn và đó là một phần lí do khiến cho nhóm lao động gián tiếp tăng ở bộ phận bảo vệ, tạp vụ (bảo vệ là Nữ được bố trí ở các Đơn vị trực thuộc) và thậm chí là phụ trợ cho khối lao động gián tiếp, trong khi Công ty vẫn đang tồn tại tình trạng thiếu lao động Nam tại một số vị trí công việc sản xuất cần thiết. Điều này, gây ảnh hưởng đến chất lượng NNL, hiệu quả SXKD của Công ty vì đang xảy ra tình trạng người làm không hết việc, người lại thiếu việc làm, gây mất cân bằng, làm trầy lười ở một số thành phần lao động, nếu kéo dài sẽ là nguyên nhân tiềm ẩn gây bùng phát sự bức xúc, khiếu kiện trong đội ngũ lao động.

+ *Về cơ cấu lao động theo độ tuổi:* Qua bảng trên ta thấy đội ngũ lao động của Công ty ngày càng được trẻ hóa, tỷ lệ % của nhóm dưới tuổi 30: Năm 2012 là 72 người, chiếm 6,7% nhưng đến Năm 2016 là 327 người, chiếm 23,7%, tăng 255 người, tương đương 17% trên TSLĐ của Công ty. Nhóm lao động này là những

Nam, Nữ thanh niên, ở họ có sức trẻ, sức khỏe, bằng cấp, song kiến thức chuyên môn và kinh nghiệm chưa có, còn nhiều hạn chế về mặt ý thức, trách nhiệm. Đặc biệt, do tính chất và đặc thù công việc SXKD của Công ty CPNS Quảng Ninh nên chỉ có một số lao động trẻ được bố trí đúng với trình độ chuyên môn và làm việc ở vị trí gián tiếp như các công việc là NVKT, Nhân viên kinh doanh (NVKD),...là có sự nhiệt tình học hỏi, có ý thức, trách nhiệm, ý chí phấn đấu vươn lên và nhiệt huyết với công việc được giao đồng thời họ cũng xác định gắn bó lâu dài với Công ty, còn tồn tại và hạn chế cơ bản và nhiều hơn cả là nhóm lao động trực tiếp, họ chưa thực sự đáp ứng được yêu cầu công việc.

Nhóm lao động ở độ tuổi từ 30 đến dưới 50 chiếm tỷ lệ lớn và chủ yếu trong Công ty, nhưng đang có xu hướng ngày một giảm (Năm 2012 có tỷ lệ 75,7% nhưng Năm 2016 giảm xuống còn 65,8%), do số lao động ở độ tuổi dưới 30 tăng rõ rệt. Tuy vậy, nhưng nhóm người lao động trong độ tuổi này có đủ sức khỏe, độ chín muồi cả về chuyên môn, kinh nghiệm nghề nghiệp vững vàng, ý thức, trách nhiệm cao và tư tưởng ổn định nên họ luôn làm việc với tinh thần thoải mái, sẵn sàng cống hiến hết mình cho Công ty, chất lượng và hiệu quả công việc cao hơn hẳn so với nhóm tuổi dưới 30 và nhóm tuổi trên 50. Nhóm lao động trên 50 tuổi đang có xu hướng giảm dần (Năm 2012 có 190 người, chiếm 17,6% nhưng đến Năm 2016 chỉ còn 145 người, chiếm 10,5%, giảm 7,1% trên TSLĐ). Nhóm tuổi này, tuy đã chín cả về kiến thức chuyên môn và kinh nghiệm nhưng vì họ đã có tuổi, chuẩn bị về hưu nên thể lực, sự nhiệt tình, sáng tạo trong công việc phần nào đã bị giảm sút.

+ *Về sức khỏe của người lao động:* Hàng năm Công ty đều tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho người lao động và phân loại sức khỏe trong toàn Công ty.

**Bảng 2.5: Tình hình sức khỏe của CBCNV tại Công ty CPNS Quảng Ninh
(giai đoạn 2012-2016)**

ST T	Loại sức khỏe	Năm 2012				Năm 2013				Năm 2014				Năm 2015				Năm 2016			
		Loại I	Loại II	Loại III	Loại IV	Loại I	Loại II	Loại III	Loại IV	Loại I	Loại II	Loại III	Loại IV	Loại I	Loại II	Loại III	Loại IV	Loại I	Loại II	Loại III	Loại IV
1	Nam	202	348	41	13	213	362	45	10	217	417	44	9	245	448	38	8	272	460	35	6
2	Nữ	72	282	75	25	79	298	77	21	83	327	78	18	95	350	74	15	113	375	69	13
3	Tổng số LĐ khám	274	630	116	38	292	660	122	31	300	744	122	27	340	798	112	23	385	835	104	19
		1058				1105				1193				1273				1343			
4	Tỉ lệ % /TS LĐ khám	25,9	59,5	11,0	3,6	26,4	59,7	11,0	2,8	25,1	62,4	10,2	2,3	26,7	62,7	8,8	1,8	28,02	61,6	7,67	1,4

(Nguồn: Phòng Tổ chức Công ty)

Qua Bảng 2.5 ta thấy: Trong 5 năm (giai đoạn 2012-2016) số lượng lao động có sức khỏe được xếp loại I “rất khỏe” và loại II “khỏe” chiếm tỷ trọng lớn và luôn duy trì ổn định, mặc dù có xu hướng tăng nhưng không đáng kể (**Loại I**: Năm 2012, chiếm 25,8% đến Năm 2016, chiếm 28,02% trên TSLĐ khám; **Loại II**: Năm 2012, chiếm 59,6% đến Năm 2016, chiếm 61,9% trên TSLĐ khám). Hàng năm, số lao động khám bệnh định kỳ đều giảm ở mức dao động từ 22 người đến 37 người so với tổng số lao động của Công ty, số lượng này tập trung chủ yếu ở lao động Nữ, nguyên nhân là do số lao động này đang trong thời kỳ nghỉ chế độ thai sản, một số nghỉ phép dài ngày và một số là lao động mới tuyển dụng. Số lao động Nam có sức khỏe loại “rất khỏe” và “khỏe” luôn chiếm tỷ lệ lớn hơn so với lao động Nữ. Tuy nhiên, vẫn còn tình trạng lao động có sức khỏe được xếp loại “trung bình” và “yếu” nhưng số lượng và tỷ lệ của hai loại này đang có xu hướng giảm dần (**Loại III** “trung bình”: Năm 2012, chiếm 11,0% đến Năm 2016 là 7,67%; **Loại IV** “yếu”: Năm 2012, chiếm 3,6% đến Năm 2016 là 1,4%). Không có lao động có sức khỏe được xếp loại V (loại “rất yếu”). Điều này cho thấy mặt bằng chung sức khỏe lao động trong Công ty là tương đối ổn định. Tuy nhiên, đối với số lượng người lao động ở khối lao động trực tiếp chủ yếu là các bệnh nghề nghiệp như: Bệnh viêm mũi dị ứng, bệnh hô hấp do làm việc ở khu xử lý hóa chất, bệnh nặng tai do ô nhiễm tiếng ồn của máy bơm,...Đối với khối lao động gián tiếp thì thường là các bệnh về mắt như cận thị, bệnh đau lưng, vai, gáy,...Nguyên nhân một phần là do người lao động còn thiếu ý thức về việc tự chăm lo và đảm bảo sức khỏe bản thân, lười vận động, tập thể dục thể thao, đặc biệt đối với khối lao động trực tiếp sản xuất thì ý thức về an toàn bảo hộ lao động còn chưa thực sự được đề cao và coi trọng. Do vậy, Công ty cũng đã và đang có sự quan tâm nhất định đến thể lực người lao động, thông qua các biện pháp chăm sóc và bảo vệ sức khỏe cho người lao động như: Chế độ nghỉ dưỡng, chế độ bồi dưỡng ca 3, chế độ độc hại cho CNVH khu xử lý hóa chất, thực hiện tốt kế hoạch bảo hộ lao động,...nhằm nâng cao thể lực, làm giảm tối đa tỷ lệ lao động có sức khỏe “trung bình” và “yếu”.

2.2.2. Thực trạng về Trí lực

Tiêu chí về trí lực được đánh giá thông qua: Trình độ văn hóa (TĐVH), trình độ chuyên môn (TĐCM) nghiệp vụ, thời gian công tác (TGCT) gắn bó với doanh nghiệp, bậc thợ tay nghề, kinh nghiệm và một số các kỹ năng cần thiết khác.

Bảng 2.6: Cơ cấu lao động theo TĐCM và TGCT tại Công ty CPNS Quảng Ninh (giai đoạn 2012-2016)

Năm	2012		2013		2014		2015		2016	
	Số lượng (người)	Tỷ lệ %	Số lượng (người)	Tỷ lệ %	Số lượng (người)	Tỷ lệ %	Số lượng (người)	Tỷ lệ %	Số lượng (người)	Tỷ lệ %
Tổng số lao động	1080	100	1128	100	1220	100	1300	100	1380	100
1. Theo TĐCM										
ĐH và Sau ĐH	222	20,56	255	22,61	335	27,46	407	31,31	480	34,78
CD	101	9,35	106	9,40	110	9,02	113	8,69	115	8,33
TC	286	26,48	291	25,80	295	24,18	298	22,92	300	21,74
CNKT + LDPT	471	43,61	476	42,20	480	39,34	482	37,08	485	35,14
2. Theo thời gian công tác										
<20 năm	918	85,0	958	84,93	1038	85,08	1102	84,77	1170	84,78
20-30 năm	105	9,72	107	9,49	110	9,02	111	8,54	114	8,26
>30 năm	57	5,28	63	5,59	72	5,90	87	6,69	96	6,96

(Nguồn: Phòng Tổ chức Công ty)

Qua Bảng 2.6 ta thấy: Theo trình độ văn hóa, chuyên môn: Với đặc thù là một doanh nghiệp vừa sản xuất kinh doanh vừa phục vụ dân sinh nên cơ cấu lao động của Công ty theo trình độ là khá đa dạng: Từ trình độ Đại học, sau Đại học đến trình độ Công nhân kỹ thuật và Lao động phổ thông, tỷ lệ lao động có trình độ Đại học và sau Đại học có xu hướng tăng mạnh từ 222 người, chiếm 20,56% (năm 2012) lên 480 người, chiếm 34,78% (năm 2016), số lao động có trình độ Cao đẳng tuy không nhiều nhưng cũng giảm từ 9,35% (năm 2012) xuống 8,33% (năm 2016), tỷ lệ lao động có trình độ Trung cấp giảm từ 26,48% (năm 2012) xuống 21,74% (năm 2016) và lao động là CNKT+LĐPT cũng có xu hướng giảm từ 43,61% (năm 2012) xuống 35,14% (năm 2016). Mặc dù, có sự biến động về NNL trong Công ty, cụ thể: Nhóm tỷ lệ người lao động có trình độ là Đại học và sau Đại học tăng mạnh nhưng đa phần những công việc họ đảm nhận lại không đúng với bằng cấp, ngành nghề và chuyên môn được đào tạo, do thực tế số lao động có trình độ Đại học hiện có của Công ty đang tập trung nhiều ở khối ngành kinh tế, tài chính,...mà lĩnh vực hoạt động sản xuất chủ yếu của Công ty là ngành cấp nước, xử lý nước, thi công lắp đặt, sửa chữa đường ống nước, xây dựng,...còn lại là các nhóm lao động có trình độ từ Cao đẳng đến CNKT và LĐPT lại có xu hướng giảm, song với đặc thù SXKD của Công ty thì với cơ cấu lao động này mới chỉ phù hợp và đạt được hiệu quả ở một số bộ phận lao động là Kỹ sư Cấp thoát nước, Kỹ sư xây dựng, Cử nhân Hóa làm gián tiếp, trong khi thực tế Công ty cần nhiều lao động đúng chuyên môn, những CNKT+LĐPT đúng với ngành nghề kinh doanh của Công ty đồng thời có tay nghề, kinh nghiệm, sự nhiệt tình, ý thức, trách nhiệm,...là chủ yếu để làm việc ở bộ phận lao động trực tiếp thì lại không đáp ứng được và đây là nguyên nhân làm ảnh hưởng không nhỏ đến năng suất, chất lượng và hiệu quả SXKD của Công ty. Trên thực tế thì nhóm lao động này giảm do một trong số họ đã đến tuổi hưu trí, một số nghỉ chế độ hưu sớm để thay thế con, cháu kế cận mà chính họ là những lao động có tay nghề giỏi, có kinh nghiệm cao trong công việc chuyên môn nên nhóm lao động này không những chưa được bổ sung kịp thời những nhân lực giỏi mà ngược lại còn bị

thiếu hụt. Bên cạnh đó, thì tỷ lệ lao động trẻ mới tuyển dụng tăng nhanh nhưng yếu điểm của nhóm lao động này là trái ngành nhiều nên tay nghề kém, chưa có kinh nghiệm, kỹ năng, ý thức, trách nhiệm,... để có thể cống hiến cho Công ty, mà đây chính là những yếu tố cơ bản và cần thiết để đáp ứng mục tiêu, chiến lược SXKD của Công ty.

Theo thời gian công tác: Sơ bộ ta có thể thấy nhóm lao động có thời gian công tác dưới 20 năm là tương đối cao và ổn định trong giai đoạn 5 năm, năm 2012 có 918 người, chiếm 85% trên TSLĐ, các năm tiếp theo cũng giữ tỷ lệ tương đương và đến năm 2016 có 1170 người, chiếm 84,78% trên TSLĐ. Nhân lực tập trung chủ yếu ở độ tuổi này, bao gồm cả lao động cũ và cả lao động mới tuyển dụng, nên như đã phân tích ở trên thì nhóm lao động này có phần chiếm số đông còn thiếu kinh nghiệm chuyên môn, tay nghề ở bộ phận lao động trực tiếp. Tuy nhiên, với ưu thế về thể lực có sức trẻ, sức khỏe, về trí lực cùng với sự nhanh nhạy và khả năng tiếp thu kiến thức mới rất tốt nếu được đào tạo, nâng cao kiến thức chuyên môn ngành cùng với sự trau dồi của bản thân người lao động thì đây sẽ là nhóm lao động tiềm ẩn đáp ứng được yêu cầu công việc cao, phù hợp với mô hình SXKD của Công ty và giúp Công ty phát triển ngày một vững mạnh.

Nhóm lao động có thời gian công tác từ 20-30 năm và trên 30 năm chiếm tỷ lệ nhỏ, từ 20-30 năm chiếm 9,72% với 105 người (năm 2012), các năm kế tiếp có tỷ lệ tương đương và đến năm 2016 đã giảm xuống 8,26%, phần còn lại là lao động có thời gian công tác trên 30 năm, năm 2012 là 57 người, chiếm 5,28% đến năm 2016 là 96 người, chiếm 6,96%. Đối với hai nhóm lao động này, Công ty cần có sự phân công, bố trí ở những vị trí phù hợp với khả năng làm việc, xử lý chuyên môn cũng như sức khỏe để khai thác tối đa khả năng, năng lực của họ mới có thể giúp Công ty thực hiện tốt chiến lược SXKD hàng năm.

Ngoài thời gian công tác, thông qua bậc thợ, ta có thể đánh giá được trình độ chuyên môn tay nghề của người lao động tại Công ty.

Bảng 2.7: Bậc thợ của lao động trực tiếp tại Công ty CPNS Quảng Ninh

Năm	Loại lao động	Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5	Bậc 6	Bậc TB	Tổng
2012	Công nhân vận hành	65	43	28	37	35	13	2,9	221
	Thợ ống	74	92	63	35	46	28	2,9	338
	Ghi số Đồng hồ + Thu ngân	68	51	37	43	35	30	3,1	264
	Tổng	207	186	128	115	116	71		823
2013	Công nhân vận hành	56	46	33	43	41	18	3,1	237
	Thợ ống	68	86	74	42	50	32	3,0	352
	Ghi số Đồng hồ + Thu ngân	52	45	43	53	45	37	3,4	275
	Tổng	176	177	150	138	136	87		864
2014	Công nhân vận hành	48	53	42	52	50	25	3,3	270
	Thợ ống	60	85	85	52	61	40	3,2	383
	Ghi số Đồng hồ + Thu ngân	49	45	47	57	52	41	3,5	291
	Tổng	157	183	174	161	163	106		944
2015	Công nhân vận hành	39	45	47	66	60	28	3,5	285
	Thợ ống	55	79	91	70	72	48	3,4	415
	Ghi số Đồng hồ + Thu ngân	43	48	52	61	59	52	3,6	315
	Tổng	137	172	190	197	191	128		1015
2016	Công nhân vận hành	22	31	55	82	75	37	3,9	302
	Thợ ống	40	75	95	89	91	62	3,7	452
	Ghi số Đồng hồ + Thu ngân	25	33	55	73	78	64	4,0	328
	Tổng	87	139	205	244	244	163		1082

(Nguồn: Phòng Tổ chức Công ty)

Trong Bảng 2.7 chỉ đề cập đến bậc thợ của khối lao động trực tiếp, số lao động còn lại là đội ngũ lao động gián tiếp chủ yếu là Kỹ sư xây dựng, Kỹ sư Cấp thoát nước, Cử nhân Hóa được phân bổ đều ở các bậc từ Bậc 1 đến Bậc 8 cùng với một số là Công nhân bảo vệ, phụ trợ là những lao động Nữ có trình độ Đại học, Cao đẳng nhưng chưa được bố trí đúng chuyên môn như đã phân tích ở phần trên.

Qua Bảng 2.7 ta có thể thấy, số lao động bậc 1, bậc 2, 3 có sự biến động tăng, giảm thất thường, do sự điều chuyển, bổ sung nhân lực mới tuyển dụng. Theo

quy định của Công ty thì đối với những lao động mới tuyển dụng vào thì làm công việc gì sẽ hưởng lương, bậc theo công việc đó, đặc biệt đối với những lao động không đúng chuyên ngành thì sẽ bắt đầu từ bậc 1. Các lao động có bậc 4, 5, 6 được duy trì khá ổn định và lần lượt tăng theo từng năm, dẫn đến bậc thợ trung bình cũng được tăng lên, cụ thể: Bậc trung bình của Công nhân vận hành tăng từ 2,9 (năm 2012) lên 3,9 (năm 2016); Bậc trung bình của Thợ ống tăng từ 2,9 (năm 2012) lên 3,7 (năm 2016); Bậc trung bình của Công nhân ghi số Đồng hồ và Thu ngân tăng từ 3,1 (năm 2012) lên 4,0 (năm 2016). Tuy nhiên, nếu tính bậc trung bình của cả ba loại thợ chính tại Công ty thì mới chỉ đạt ở mức bậc 3,0 đến 3,9. Điều này, chứng tỏ trình độ tay nghề của CNKT trong Công ty chưa cao. Số lượng lao động bậc 1,2,3 chiếm nhiều hơn so với số lượng lao động bậc 4,5,6. Nguyên nhân, một phần là do một số lao động có trình độ tay nghề và kinh nghiệm đã nghỉ hưu sớm cho con, em thay thế và kế cận, phần lớn là do công tác tuyển dụng chủ yếu là lao động trẻ vừa tốt nghiệp ra trường, chưa có tay nghề chuyên môn, kinh nghiệm. Do đó, Công ty cần có những biện pháp tích cực hơn trong công tác đào tạo, thi nâng bậc, kịp thời bổ sung và bồi dưỡng kiến thức thực hành nhiều hơn nữa nhằm nâng cao trình độ tay nghề, chuyên môn cho CNKT.

Về một số kỹ năng cần thiết khác: Như ta đã biết, NLD ngoài “kỹ năng cứng” thì cần có một số “kỹ năng mềm” và để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực thông qua một số kỹ năng mềm, tác giả đã tiến hành điều tra bằng phiếu bảng hỏi tập trung vào các kỹ năng cơ bản, cần thiết trong thực hiện công việc và thu được kết quả tại **Bảng 2.8** (xem phần Phụ lục).

Theo số liệu điều tra, tại Bảng 2.8 (phần Phụ lục) cho thấy cán bộ, công nhân viên Công ty CPNS Quảng Ninh phần lớn người trả lời phiếu cho rằng các kỹ năng này họ ở mức Trung bình và Khá, trong đó mức Trung bình chiếm tỷ lệ lớn hơn khoảng 1,5 lần mức Khá. Một số lượng (trên 10%) tự đánh giá khả năng sử dụng các kỹ năng này ở mức tốt, cụ thể như: Kỹ năng tư duy sáng tạo và mạo hiểm, tự đánh giá tốt chiếm tỷ lệ 13,4%; Kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức và quản lý công việc chiếm 10,7%; Kỹ năng giao tiếp chiếm 15,2%; Kỹ năng giải quyết vấn đề chiếm

17%; Kỹ năng sử dụng máy vi tính chiếm 22,3%. Các kỹ năng còn lại là: Kỹ năng học và tự học, kỹ năng làm việc nhóm và kỹ năng ngoại ngữ thì tỷ lệ tự đánh giá là tốt chỉ dưới 10%, đặc biệt không có CBCNV nào có kỹ năng ngoại ngữ tốt, mà còn chủ yếu tập trung ở mức trung bình và kém (mức trung bình chiếm 56,3%, mức kém chiếm 35,7% và mức khá chỉ chiếm 8,0%). Về cơ bản Công ty vẫn còn tồn tại CBCNV tự đánh giá ở mức kém trong tất cả các kỹ năng, trong đó kỹ năng ngoại ngữ kém chiếm tỷ lệ lớn hơn cả (35,7%), các kỹ năng còn lại chiếm tỷ lệ từ 4,5% đến 9,8%. Nguyên nhân là trong số các phiếu hỏi, có tỷ lệ khá lớn (khoảng 80 phiếu) là phiếu hỏi công nhân lao động trực tiếp, mà những đối tượng lao động này không dùng hoặc không có cơ hội sử dụng máy tính và ngoại ngữ, số phiếu hỏi còn lại là khối lao động gián tiếp thì kỹ năng ngoại ngữ cũng chỉ đạt loại trung bình là phổ biến, còn kỹ năng sử dụng máy tính thì chủ yếu đạt loại khá. Có thể thấy cả tám kỹ năng trên đều cần thiết đối với mỗi lao động trong thời đại hiện nay nói chung và đối với Công ty CPNS Quảng Ninh nói riêng, đặc biệt là nhóm lao động gián tiếp. Do đó, Công ty cần quan tâm hơn đến việc đào tạo nâng cao những kỹ năng này cho người lao động, đặc biệt là các kỹ năng học và tự học, giao tiếp, giải quyết vấn đề, làm việc nhóm để chất lượng NNL được nâng cao một cách toàn diện.

2.2.3. Thực trạng về Tâm lực

Về phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp: Nhìn chung CBCNV trong Công ty là những người có phẩm chất đạo đức tốt, tin tưởng và trung thành với chủ trương đường lối đổi mới của Đảng, có tinh thần yêu nước, tuân thủ Chính sách, Pháp luật của Nhà nước nói chung và nội quy lao động của Công ty nói riêng. Trong nền kinh tế thị trường và hội nhập quốc tế, xã hội khá phức tạp, song về cơ bản CBCNV trong toàn Công ty đều có lập trường, tư tưởng vững vàng, quan điểm sống tích cực và luôn vượt lên trên những khó khăn, những cám dỗ vật chất tầm thường đồng thời còn tham gia các hoạt động thiện nguyện, không ngừng học hỏi, sáng tạo trong công việc, đóng góp tích cực cho sự phát triển của Công ty, Xí nghiệp. Tuy nhiên, vẫn còn tồn ở một số bộ phận CBCNV vi phạm việc chấp hành tổ chức, kỷ luật lao động và vẫn đề xảy ra hiện tượng khiếu kiện của khách hàng như: Làm thủ tục lắp đặt

Đồng hồ đo nước không theo quy trình, quy định của Công ty, thực hiện thi công và đấu nối sai Nghị định 117/NĐ-CP,...gây bức xúc trong khách hàng.

Về ý thức, thái độ nghề nghiệp: Cùng với sự cạnh tranh về trí tuệ và năng lực của những nhân viên trong Công ty là sự cạnh tranh về thái độ làm việc. Yếu tố này thường được Công ty đánh giá qua tình trạng lãng phí giờ công như (đi muộn, về sớm, trốn việc, làm việc riêng trong giờ làm việc như vào mạng internet, chơi game,...), mức độ hoàn thành công việc được giao, chất lượng công việc, tính tự giác, sự sáng tạo, linh hoạt trong công việc, tinh thần hợp tác,...Cụ thể là: Tình trạng đi muộn và về sớm vẫn còn xảy ra tại Công ty, đặc biệt là các Đơn vị trực thuộc, vẫn còn tình trạng làm việc riêng trong giờ (đọc báo, vào mạng internet, chơi game,...) và ở một số bộ phận sản xuất khác còn tồn tại tình trạng người lao động làm việc hời hợt, chưa chủ động, nhiệt tình, người lao động làm việc còn mang tính hình thức chống đối trong công việc và tâm lý làm việc mong muốn hết giờ nên chất lượng công việc không được đảm bảo, không có hiệu quả hoặc hiệu quả không cao. Mức độ hoàn thành công việc và chất lượng công việc chưa cao cũng phản ánh phần nào thái độ, ý thức, trách nhiệm của người lao động khi làm việc. Bên cạnh đó, ở một số bộ phận CBCNV còn chưa thực sự coi trọng và chưa ý thức rõ được việc chấp hành các nội quy lao động, quy trình, quy định về an toàn bảo hộ lao động sẽ góp phần đảm bảo an toàn sức khỏe, tính mạng cho chính bản thân họ nên họ vẫn thụ động, thờ ơ và chỉ làm mang tính đối phó.

Về tác phong lao động: Nhìn chung, người lao động tại Công ty CPNS Quảng Ninh đều chưa ý thức được tầm quan trọng của việc tạo cho mình tác phong lao động chuyên nghiệp. Điều đó đã tạo nên những hệ quả đáng lo ngại trong khả năng sáng tạo, sự ổn định và phân bổ thời gian hợp lý để giải quyết công việc. Mặt khác, một phần nhân lực của Công ty có xuất thân từ nông thôn, là người dân tộc nên đã quen với nếp làm việc tự do, một số lao động phổ thông trẻ khác phần lớn trình độ học vấn, tay nghề thấp, chưa từng làm việc trong môi trường công nghiệp, khi bước chân vào các Nhà máy, Xí nghiệp, không quen làm việc dưới sự quản lý, lại bị ràng

buộc bởi nhiều nội quy, quy chế, giờ giấc,...Và hiện nay, người lao động trong Công ty vẫn còn tồn tại một số thói quen như:

- + Làm việc không có kế hoạch và mục tiêu rõ ràng;
- + Đùa giỡn, hút thuốc, làm việc riêng, ăn vặt trong giờ làm việc;
- + Thiếu tính kỷ luật, xem nhẹ những quy định tại nơi làm việc;
- + Thiếu trung thực, che giấu những khuyết điểm của mình và người khác;
- + Luôn nghĩ đến cái lợi cá nhân, trước mắt;
- + Thiếu tính năng động, sáng tạo trong công việc;
- + Luôn đòi hỏi những quyền lợi cá nhân mà không cần biết rằng điều đó là hợp lý hay không;
- + Thiếu ý thức, ý chí tự học để nâng cao trình độ, nhận thức cho chính mình.

Vì những thói quen này mà người lao động trong Công ty còn gặp nhiều khó khăn, hạn chế trong việc định hình và thực hiện nội quy kỷ luật lao động của Công ty dẫn đến tình trạng thiếu tác phong lao động chuyên nghiệp.

2.2.4. Thực trạng về kết quả thực hiện công việc của người lao động

Kết quả thực hiện công việc là căn cứ quan trọng nhất để đánh giá chất lượng lao động cũng như chất lượng NNL. Đối với cấp Đơn vị, Công ty căn cứ vào các kế hoạch giao cho các Đơn vị trực thuộc để đánh giá và xếp loại từng Đơn vị theo quy chế nội bộ. Đối với người lao động, hàng tháng Công ty và Xí nghiệp căn cứ vào Sổ phân công công việc hàng ngày và kết quả thực hiện công việc được giao để đánh giá và xếp loại thi đua hàng tháng cho người lao động. Kết quả thực hiện công việc của người lao động trong Công ty được chia thành 4 loại:

Loại A: Hoàn thành tốt nhiệm vụ; **Loại B:** Hoàn thành nhiệm vụ; **Loại C:** Không hoàn thành nhiệm vụ và **Không xếp loại:** Vi phạm quy chế, kỷ luật lao động. Tuy nhiên, trên thực tế thì việc kiểm tra, theo dõi và bám sát để đánh giá công việc thực hiện của người lao động chưa được chú trọng và chuẩn hóa, mức độ đánh giá chỉ là hình thức báo cáo của Tổ trưởng, Trạm trưởng quản lý chứ chưa có sự kiểm soát chặt chẽ, công việc giao và thực hiện còn mang tính chung chung, chưa rõ ràng. Công ty chưa có số liệu tổng hợp cụ thể về Bảng tiêu chuẩn và kết quả thực

hiện công việc của người lao động trong từng tháng, từng năm mà chỉ căn cứ vào kết quả báo cáo của cấp quản lý trực tiếp nên người lao động vẫn có thể đối phó được bằng nhiều hình thức khi chưa hoàn thành công việc hoặc hoàn thành công việc nhưng kết quả chưa cao. Vì vậy, mà về cơ bản kết quả thực hiện công việc của người lao động trong Công ty đều đạt ở mức xếp loại A, chỉ cá biệt có một số lao động để ảnh hưởng hoặc vi phạm quy chế, quy định của Công ty mà cấp quản lý dưới không thể bao che được thì mới đưa lên hội đồng kỷ luật bình xét và hạ loại thi đua. Điều này cho thấy, Công ty mới đang áp dụng việc đánh giá kết quả thực hiện công việc ở mức còn chung chung, sơ sài và mang tính cào bằng, nên không thể đánh giá được chính xác năng lực, ý thức, trách nhiệm, tinh thần làm việc của người lao động.

2.3. Đánh giá chung về chất lượng nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh

2.3.1. Những kết quả đạt được

Qua việc phân tích thực trạng chất lượng NNL của Công ty CPNS Quảng Ninh trong giai đoạn 5 năm (2012-2016) ở trên, ta nhận thấy cơ cấu nhân lực của Công ty không ngừng biến động, quy mô SXKD của Công ty ngày càng mở rộng và phát triển. Điều này chứng tỏ, để phát huy hiệu quả sản xuất kinh doanh theo mô hình chuyển đổi mới và có một Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh như ngày hôm nay, không thể không kể đến tầm nhìn chiến lược, bản lĩnh đi trước đón đầu của Ban lãnh đạo, tiềm lực tài chính, công nghệ- kỹ thuật hiện đại, cùng với sự quan tâm và đầu tư nhất định vào đội ngũ nhân lực là những yếu tố chính đưa Công ty phát triển lớn mạnh không ngừng.

Về cơ cấu nhân lực: Bộ máy quản lý Lãnh đạo Công ty đã và đang tăng về số lượng nhằm tăng cường công tác chỉ đạo. Công ty đã tạo cơ hội và điều kiện làm việc cho cả hai đối tượng lao động Nam và Nữ, tuy tỷ lệ lao động Nam có nhiều hơn so với lao động Nữ, đặc biệt đối tượng tuyển dụng vào Công ty đã và đang có sự ưu tiên, chủ yếu là nội bộ, con em trong ngành, các đối tượng có mối quan hệ mật thiết với Công ty. Song, do đặc thù của doanh nghiệp. Cơ cấu NNL của Công ty

đang ngày càng trẻ hóa, đặc biệt đội ngũ Lãnh đạo quản lý, bộ phận lao động gián tiếp phần lớn họ có trình độ, có sức khỏe, ham học hỏi nghiên cứu và dễ dàng trong việc tiếp thu những kiến thức chuyên ngành, kiến thức về khoa học kỹ thuật và công nghệ phát triển như hiện nay, đáp ứng yêu cầu công việc, định hướng phát triển của Công ty.

Với những kết quả một số chỉ tiêu chính về SXKD hàng năm đã đạt được, phần nào khẳng định Công ty cũng hội tụ được nhiều Đảng viên, CBCNV có tâm huyết vượt qua khó khăn vất vả, đưa Công ty tiếp tục hoàn thành các mục tiêu kế hoạch đề ra đồng thời luôn tìm hướng đi đúng đắn và áp dụng hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 nay là ISO 9001:2015, góp phần nâng cao công tác quản lý chất lượng và chất lượng nguồn nhân lực.

Về mặt Thể lực: Trước hết, phải khẳng định Công ty CPNS Quảng Ninh đang sở hữu một lực lượng lao động dồi dào, đặc biệt là lao động trẻ đang có xu hướng tăng nhanh. Cơ cấu lao động theo giới tính, độ tuổi phần nào có lợi thế về số lao động là Nam giới có xu hướng tăng nhiều hơn Nữ giới và số lao động ở độ tuổi từ 30-50 chiếm tỷ lệ cao là những người có khả năng phát huy năng lực, kinh nghiệm chuyên môn và mang lại hiệu quả làm việc tốt nhất. Về sức khỏe, Công ty luôn đảm bảo điều kiện, đối với tất cả CBCNV trước khi được tuyển dụng vào Công ty đều phải có giấy khám sức khỏe được chứng nhận của cơ quan y tế đảm bảo đủ sức khỏe để làm việc tại Công ty theo quy định. Công ty đã có sự quan tâm nhất định đến sức khỏe của người lao động. Hàng năm, Công ty đều thực hiện tốt kế hoạch khám sức khỏe định kỳ cho 100% người lao động, có các chế độ nghỉ dưỡng, nghỉ thai sản, các chế độ bồi dưỡng độc hại, chế độ ca 3,... Tổ chức tốt các phong trào thi đua VHVN-TDĐT theo định kỳ 2 năm/lần, giữa các Đơn vị trực thuộc, các Đơn vị bạn trong Tỉnh Quảng Ninh, trong ngành Cấp thoát nước, các phong trào này diễn ra sôi nổi, được người lao động quan tâm, hưởng ứng, nhiệt tình tham gia nhằm nâng cao sức khỏe và cải thiện tinh thần cho người lao động. Bên cạnh đó, công tác An toàn bảo hộ lao động, an toàn vệ sinh viên được thực hiện tốt.

Thông qua những kết quả tích cực mà Công ty đã đạt được khi thực hiện công tác Bảo hộ lao động, an toàn lao động, vệ sinh lao động và các chế độ quan tâm đến yếu tố Thể lực của người lao động ngày một nâng cao mà sức khỏe của người lao động được cải thiện, số lượng lao động xếp loại sức khỏe tốt được tăng lên theo từng năm, số lượng lao động xếp loại sức khỏe trung bình, yếu giảm và những lao động bị mắc bệnh nghề nghiệp chiếm tỷ lệ nhỏ, trong nhiều năm liền Công ty không để xảy ra tai nạn lao động đáng tiếc nào.

Tổ chức chuyên môn, Công đoàn, Đoàn thanh niên Công ty đã và đang phát huy tốt vai trò của mình thông qua việc thực hiện các chế độ, chính sách linh hoạt, kịp thời thăm hỏi, động viên, giúp đỡ những gia đình CBCNV có hoàn cảnh khó khăn, đặc biệt là những gia đình có Chồng, Vợ, Con bị mắc bệnh hiểm nghèo. Đây là những thành quả về tinh thần, giúp người lao động có thêm nghị lực vượt qua khó khăn, phấn đấu vươn lên trong cuộc sống và hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Về mặt Trí lực: Như đã phân tích ở phần thực trạng, cơ cấu nguồn nhân lực của Công ty là đa dạng, nhưng trong giai đoạn 5 năm, ta thấy chất lượng về trình độ học vấn, chuyên môn không ngừng được nâng cao, thể hiện ở số lao động có trình độ Đại học tăng nhanh, số lao động có trình độ Cao đẳng, Trung cấp, CNKT và LĐPT giảm. Một phần số lao động mới tuyển dụng đang được cải thiện về trình độ, một phần là tinh thần học và tự học nâng cao, bổ sung văn bằng 2 theo đúng chuyên ngành của một bộ phận người lao động bao gồm cả trực tiếp và gián tiếp trong Công ty đang phát triển và dần trở thành phong trào lan rộng khắp Công ty.

Công ty đã có sự quan tâm, tăng cường công tác đào tạo và tổ chức tốt các kỳ thi nâng bậc, nâng lương theo quy định cho đội ngũ Cán bộ công nhân viên (1 năm/ lần). Chi phí đầu tư cho công tác đào tạo và phát triển NNL khá lớn, xem **Bảng 2.9** (phần Phụ lục).

Trong 5 năm: Công ty đã chi phí gần 1,6 tỷ đồng cho các khóa đào tạo để nâng cao trình độ chuyên môn, tay nghề, bồi dưỡng nghiệp vụ, kiến thức chuyên ngành cho Cán bộ quản lý, Cán bộ nghiệp vụ bằng các hình thức học tập ngắn hạn.

Hàng năm, Công ty đều tổ chức tốt các kỳ thi nâng bậc thợ cho CBCNV bao gồm: Thợ ổng, Thợ hàn (đối tượng của nhóm bậc thợ này là các Tổ trưởng, Trạm trưởng, Tổ phó, Trạm phó, Công nhân quản lý, Công nhân sửa chữa và phát triển); Thợ vận hành máy bơm, Công nhân ghi số Đồng hồ và Nhân viên thu ngân nên đội ngũ lao động có bậc thợ tay nghề từng bước được cải thiện, tỷ lệ lao động có bậc 4,5,6 ngày một tăng. Song song với nâng bậc thợ thì chế độ nâng bậc lương cũng được Công ty thực hiện kịp thời theo quy định của Nhà nước. Đây là điều kiện thuận lợi để tạo đà cho Công ty ngày càng phát triển và thực hiện thắng lợi chiến lược kinh doanh.

Công ty không ngừng mở rộng quy mô SXKD, nâng cao công suất nhà máy, công nghệ xử lý với các dây chuyền sản xuất hiện đại như tự động, bán tự động,..., đầu tư lắp đặt hệ thống theo dõi giám sát mạng lưới SCADA, cải tiến và đầu tư trang bị hệ thống công nghệ hiện đại đáp ứng yêu cầu sản xuất sản phẩm đạt chất lượng cao. Hiện nay, sản phẩm cung cấp cho khách hàng ngày càng đạt chất lượng cao đã khẳng định phần nào trình độ học vấn, chuyên môn nghiệp vụ của người lao động cũng dần được nâng cao.

Hàng năm, Công ty luôn cập nhật phương pháp quản lý phù hợp. Đồng thời áp dụng những công nghệ tiên tiến trong công tác quản lý doanh nghiệp và thi công công trình. Xét trên phương diện đào tạo thì trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng làm việc của nguồn nhân lực cũng đang dần được nâng cao. Đây cũng là dấu ấn cho sự phát triển nguồn nhân lực có chất lượng trong những năm tiếp theo của Công ty CPNS Quảng Ninh nhưng cũng cần phải có những thay đổi, điều chỉnh nhất định về một số mặt còn tồn tại.

Về mặt Tâm lực

Khẳng định, nguồn nhân lực Công ty có truyền thống sức mạnh của tinh thần, ý chí mang đặc thù của con người Việt Nam và đã không ngừng cống hiến cho sự nghiệp phát triển lớn mạnh của Công ty. Về cơ bản, đó là một đội ngũ CBCNV có đạo đức, trung thực, có tinh thần trách nhiệm, nhiệt tình trong công việc, có ý thức

và thái độ tốt trong công việc và trong các mối quan hệ đồng nghiệp, đối tác và khách hàng. Có nhiều cá nhân, tập thể trong Công ty nhận được những Bằng khen, Giấy khen của Tỉnh, của Bộ xây dựng, của Chi hội cấp thoát nước Miền Bắc và đặc biệt nhân dịp kỷ niệm 40 năm xây dựng và phát triển (1976-2016) Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh đã vinh dự được Nhà nước tặng thưởng Huân chương Lao động hạng Nhất.

Qua phân tích ta thấy, từng bước người lao động đã có sự hiểu biết rõ hơn về hệ thống quản lý chất lượng, có tinh thần trách nhiệm, nhận thức cao hơn về chất lượng và quản lý chất lượng, thấy rõ về tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng sản phẩm cũng như chất lượng tay nghề để đáp ứng nhu cầu đòi hỏi ngày càng cao trong thời kỳ mở cửa.

2.3.2. Những hạn chế

Cũng như chất lượng nguồn nhân lực chung trong cả nước, xuất phát điểm của nguồn nhân lực nước ta còn yếu kém nên chất lượng nguồn nhân lực của Công ty mặc dù đã có những thuận lợi và đạt được những kết quả nhất định, song vẫn còn nhiều hạn chế, yếu kém trong chuyên môn, khả năng sáng tạo trong công việc chưa được phát huy. Cấp Lãnh đạo quản lý chưa sát sao với công tác quy hoạch, tuyển dụng, sử dụng lao động dẫn đến việc lãng phí nhân lực cũng như việc không tận dụng đúng khả năng nhân lực. Nhiều quy trình, quy định chưa có hoặc có nhưng chưa hoàn thiện, chưa rõ ràng và mang tính minh bạch như quy trình tuyển dụng, quy trình đào tạo, quy chế lương, thưởng chưa thể hiện được tính công bằng và đặc biệt chưa chú tâm trong việc phát triển và xây dựng văn hóa doanh nghiệp.

Về cơ cấu nhân lực: Với đặc thù của ngành thì cơ cấu nguồn nhân lực theo chức năng cần được điều chỉnh và cải thiện để phù hợp với định hướng phát triển của Công ty. Thứ nhất, việc bố trí nhiều Lãnh đạo tại các Đơn vị trực thuộc và khối Phòng ban không những không nâng cao được năng lực quản lý, không đạt được hiệu quả quản trị tối ưu mà còn cho thấy một bộ máy hoạt động công kênh, chủ yếu chỉ mang tính hình thức nhưng hoạt động lại kém hiệu quả, do một số vị trí Lãnh đạo được bổ nhiệm không thông qua thi tuyển, mà thực chất còn yếu kém về

năng lực quản lý dẫn đến sự phối hợp giữa các Phòng ban, Đơn vị còn gặp nhiều bất cập bởi một phần đã xuất hiện những quan điểm khác nhau nên việc mâu thuẫn trong đội ngũ Lãnh đạo là không thể tránh khỏi, hậu quả là tồn tại tình trạng thừa Thầy, thiếu Thợ. Thứ hai, về tỷ lệ lao động gián tiếp vẫn còn tương đối cao so với tổng số lao động. Công ty cần có sự chọn lọc lại, giảm tỷ lệ lao động gián tiếp và bổ sung vào khối lao động trực tiếp nhằm đáp ứng đặc thù sản xuất kinh doanh của ngành, nâng cao hiệu quả công việc. Vì vậy, với số lượng và cơ cấu nguồn nhân lực như hiện nay là chưa thể đáp ứng tốt được nhu cầu sản xuất kinh doanh của Công ty trong tương lai.

Về mặt Thể lực: Với cơ cấu lao động hiện tại, Công ty đang gặp bất lợi vì sở hữu số lao động Nữ có tỷ lệ tương đối lớn, dẫn đến việc bố trí và sử dụng lao động Nữ còn gặp nhiều khó khăn, vẫn còn tồn tại tình trạng thừa những người không làm được việc, thiếu những người làm được việc, do thể lực của lao động Nữ bị hạn chế so với lao động Nam, trong khi công việc đòi hỏi phải bố trí lao động Nam mới thực hiện được. Về cơ bản, thể chất của người lao động của Công ty đã được cải thiện, tuy nhiên đối với doanh nghiệp sản xuất kinh doanh mà đặc thù của ngành chủ yếu là lao động chân tay thì tình trạng sức khỏe của người lao động vẫn còn thấp so với các doanh nghiệp khác, điều này thể hiện ở các khía cạnh khác nhau như tầm vóc, sức bền, khả năng chịu áp lực công việc,... Mặt khác, hàng năm Công ty chưa có thống kê và phân loại cụ thể về các loại bệnh của từng đối tượng lao động để biết rõ các bệnh thường gặp chủ yếu của CBCNV trong Công ty và có phương hướng khắc phục, sự quan tâm nhất định đối với những lao động mắc bệnh nghề nghiệp. Chất lượng khám chữa bệnh tại cơ sở Công ty ký hợp đồng còn nhiều hạn chế và mang tính hình thức, khám qua loa, chưa thực sự coi trọng việc khám bệnh, việc tư vấn sức khỏe cho CBCNV của Công ty.

Việc cấp phát trang bị Bảo hộ lao động như quần, áo, giày,... bảo hộ cho người lao động còn kém về mặt chất lượng, hạn chế về mặt số lượng đối với một số bộ phận lao động là Nam giới, không đáp ứng được trong điều kiện phải làm việc ngoài trời.

Về mặt Trí lực: Mặc dù trình độ của người lao động trong Công ty là Đại học, Cao đẳng chiếm tỷ lệ tương đối cao và có xu hướng tăng, song vẫn còn nhiều hạn chế, bất cập, do ngành nghề, lĩnh vực của nguồn nhân lực chưa phù hợp với sự phát triển của Công ty. Còn nhiều CBCNV chưa được đào tạo lại đúng chuyên ngành về lý thuyết cũng như tay nghề nên chưa thể bố trí đúng chuyên môn nghiệp vụ gây khó khăn trong việc phát huy hết khả năng của mình để đạt chất lượng công việc tốt nhất. Mặt khác, thông qua bậc thợ kỹ thuật của Công ty, ta thấy chất lượng Công nhân kỹ thuật có tay nghề cao của Công ty còn thiếu, số lao động trẻ chiếm đa số còn chưa tích lũy được kinh nghiệm, chuyên môn chưa cao nên chưa đáp ứng được nhu cầu công việc. Đặc biệt, còn thiếu đội ngũ Cán bộ lãnh đạo, quản lý giỏi, những cán bộ Lãnh đạo còn trẻ có trình độ, nhiệt tình trong công tác, song lại hạn chế về năng lực quản lý, thiếu kinh nghiệm trong xử lý tình huống, chưa thực sự quyết đoán và chủ động trong giải quyết công việc. Cán bộ lãnh đạo quản lý trong lĩnh vực KH&CN còn ít và thuần túy, năng lực thực hành còn hạn chế, hiệu quả nghiên cứu, gắn với ứng dụng chưa cao.

Nhược điểm chủ yếu của đội ngũ lao động Công ty mới chỉ giỏi về lý thuyết, nhưng kém về năng lực thực hành và ứng dụng công nghệ vào quá trình lao động. Công ty chưa có sự liên kết với những Trung tâm đào tạo kỹ năng mềm để tổ chức các lớp học về kỹ năng mềm cần thiết như: Tiếng Anh, Tin học văn phòng, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng quản lý, lãnh đạo,... Vì vậy đa phần đội ngũ lao động trong Công ty đều kém về ngoại ngữ, về khả năng giao tiếp và chưa có thói quen làm việc nhóm hoặc có nhưng chưa đạt hiệu quả cao.

Công tác đào tạo phát triển ở Công ty còn nhiều vấn đề phải giải quyết như:

- + Đào tạo chưa gắn liền với chiến lược kinh doanh, chưa theo dõi đánh giá hiệu quả công tác sau đào tạo hoặc đánh giá chưa đúng nhu cầu đào tạo;
- + Chưa có chiến lược đào tạo phát triển rõ ràng;
- + Tổ chức các khóa học chưa đạt hiệu quả.

Tính sáng tạo, chuyên nghiệp trong quá trình lao động còn nhiều hạn chế, năng lực giải quyết tình huống, xung đột trong quá trình lao động còn yếu kém và hạn chế trong việc thích nghi môi trường có áp lực công việc cao.

Về mặt Tâm lực: Công tác quản lý, kiểm tra, giám sát trong một số Đơn vị trực thuộc còn lỏng lẻo, làm việc chưa đúng theo yêu cầu, quy định của Công ty nên làm giảm năng suất lao động. Còn tồn tại ở một số bộ phận người lao động vẫn chưa có ý thức nghiêm túc trong khi làm việc, vẫn còn mắc những thói quen xấu về đạo đức nghề nghiệp, đạo đức công dân, văn hoá doanh nghiệp, ý thức tuân thủ kỷ luật lao động, tinh thần trách nhiệm, tác phong nghề nghiệp gây ảnh hưởng không nhỏ tới hiệu quả công việc. Bên cạnh đó, việc phối hợp, quản lý giữa cán bộ quản lý và công nhân chưa chặt chẽ, nhịp nhàng nên đôi lúc vẫn xảy ra hiện tượng người công nhân sao nhãng công việc, dẫn đến năng suất lao động thấp.

Việc đào tạo tay nghề và đưa ra những biện pháp nâng cao ý thức trong người lao động chưa được làm thường xuyên, hiệu quả còn chưa cao.

Tác phong làm việc còn thiếu chuyên nghiệp, do thói quen của một số bộ phận lao động đã được hình thành từ trước nên việc tuân thủ theo yêu cầu, quy định của môi trường làm việc mới cần phải có thời gian để họ định hình, thích nghi.

Công ty chưa có kế hoạch tổ chức cụ thể đối với công tác tuyên truyền, vận động, nâng cao nhận thức về văn hóa doanh nghiệp. Thiếu sự giao lưu giữa các Đơn vị trực thuộc, các đồng nghiệp để học hỏi lẫn nhau về kiến thức nghề nghiệp, kỹ năng giao tiếp khách hàng,...

Công tác chăm lo đời sống của CBCNV mới chỉ dừng lại ở mức chi trả lương kịp thời, ổn định, nhưng đời sống của CBCNV còn thấp so với một số doanh nghiệp khác. Chế độ khen thưởng còn tập trung vào các đối tượng là Lãnh đạo, cán bộ có chức vụ, làm giảm ý nghĩa của việc khen thưởng, thiếu công bằng nên không tạo được sự khích lệ và gây tâm lý bất bình đối với những người lao động trực tiếp. Hoặc nếu có thì chế độ đãi ngộ, khen thưởng cũng chưa xứng đáng đối với những thành tích, sáng kiến mà người lao động đã làm lợi trong hoạt động SXKD của Công ty cũng như mức độ quan tâm đến con, em CBCNV đạt thành tích cao trong

học tập trong nhiều năm gần đây chưa có sự đổi mới, nâng cao về giá trị vật chất và tinh thần nên không tạo được tinh thần phấn khởi, lòng nhiệt huyết, hăng say lao động trong đội ngũ người lao động.

2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế

+ Công ty chưa chú trọng đến công tác triển khai xây dựng tổng thể chiến lược, công tác đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch nguồn nhân lực và chưa có một chiến lược phát triển nguồn nhân lực toàn diện, lâu dài hoặc cụ thể cho từng giai đoạn mở rộng quy mô sản xuất, để đảm bảo đáp ứng về số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động phù hợp với yêu cầu thực tế.

+ Công tác quy hoạch, tuyển dụng, sử dụng và bố trí nhân lực của Công ty CPNS Quảng Ninh còn nhiều vấn đề bất cập so với yêu cầu, chưa bám sát lĩnh vực SXKD của Công ty. Tuyển dụng nhiều lao động trái ngành, do công tác tuyển dụng chỉ thu hẹp trong phạm vi nội bộ chưa mở rộng ra bên ngoài, chưa có hình thức thi tuyển, chưa có chính sách hấp dẫn để thu hút nhân tài, các chính sách về khuyến khích vật chất và tinh thần còn hạn chế như chưa có việc khen thưởng đột xuất, sáng kiến cải tiến hợp lý hóa sản xuất,... Chưa tạo cơ hội thăng tiến cho người lao động có trình độ, năng lực thực sự mà việc đề bạt, tiến cử chỉ tiến hành trong đội ngũ các Lãnh đạo chỉ đạo, quyết định nội bộ. Đánh giá khách quan thì đa phần việc thăng tiến dựa vào mối quan hệ chứ hoàn toàn không tổ chức thi tuyển, không mang tính công khai, minh bạch, không bỏ phiếu hoặc lấy ý kiến ủng hộ của tập thể CBCNV trong Đơn vị để khẳng định trình độ, năng lực quản lý và phẩm chất đạo đức. Việc sử dụng, bố trí nhân lực ở một số vị trí, đặc biệt là người có chức vụ chưa có sự công bằng, nếu có thì chỉ mang tính hình thức.

+ Công ty chưa tận dụng công cụ lương, thưởng để làm đòn bẩy kích thích người lao động làm việc, chính sách đãi ngộ còn nhiều hạn chế so với các doanh nghiệp khác. Hàng năm, chưa tổ chức được các chuyến thăm quan, du lịch cho CBCNV để thúc đẩy sự hăng say trong lao động sản xuất, mà đây là một trong những động lực thúc đẩy tinh thần của người lao động. Việc thăm quan, du lịch, học hỏi kiến thức, tiếp cận công nghệ mới, tiên tiến, hiện đại hơn của các Công ty bạn

trong và ngoài nước chủ yếu mới chỉ tập trung ở các Lãnh đạo Công ty, chưa có sự mở rộng, tạo cơ hội và điều kiện cho Lãnh đạo, Cán bộ nghiệp vụ ở cấp Đơn vị,...nên không khuyến khích được những lao động giỏi phát huy khả năng sáng tạo và cống hiến hết mình vì Công ty.

+ Cơ chế thưởng nhẹ, phạt nặng và một số quy định về phương thức thực hiện của Công ty đối với các Đơn vị còn nguyên tắc, cứng nhắc, nhiều hạn chế, bất cập trong hoạt động SXKD và điểm yếu của người lao động trong Công ty là sự e dè, sợ sệt, không giám thẳng thắn đấu tranh, phê bình và tự phê bình. Điều này, vẫn đang là một trong những nguyên nhân gây áp lực, từ đó xuất hiện tư tưởng làm việc theo hình thức chống đối trong một số Đơn vị, một số bộ phận người lao động, dẫn đến chất lượng và hiệu quả công việc chưa thực sự cao. Công tác đánh giá thành tích, hiệu quả làm việc của người lao động cũng mang tính hình thức, chưa thường xuyên và kịp thời.

+ Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của Công ty đôi khi còn thực hiện như một hình thức để giải ngân, chứ không đào tạo vì mục tiêu cho chiến lược kinh doanh, biến đào tạo trở thành một hoạt động chứ không phải một chiến lược. Việc đào tạo này, có thể giỏi về lý thuyết nhưng lại yếu kém trong thực hành, chưa chú trọng đến chất lượng và hiệu quả đào tạo. Bên cạnh đó, trình độ của một số Lãnh đạo quản lý, cán bộ chuyên môn, nhân viên nghiệp vụ còn nhiều hạn chế, làm việc chưa chuyên nghiệp và khoa học, đặc biệt là các kỹ năng mềm.

+ Đa phần người lao động chưa thực sự ý thức được rằng, vấn đề nâng cao năng lực bản thân, nâng cao hiệu quả công việc, nâng cao chất lượng sản phẩm chính là nâng cao chất lượng NNL chung của toàn Công ty và là trách nhiệm của mỗi cá nhân người lao động nên nhiều khi họ học tập, tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng nâng cao không phải để nâng cao hiệu quả lao động mà chỉ để có được những cơ hội thăng quan tiến chức hoặc đi do bắt buộc về hình thức.

+ Công ty, chưa chú tâm về vấn đề xây dựng và phát triển văn hóa doanh nghiệp, chưa tạo được sự khác biệt rõ nét về văn hóa với các Công ty khác, chưa khai thác hết giá trị cốt lõi của ngành để gây dựng được thương hiệu mang tính đổi

mới toàn diện, tạo nền tảng cho đội ngũ lao động phát triển nhanh, mạnh, mang đến cho khách hàng chất lượng sản phẩm tốt trên mong đợi và tạo dấu ấn phong cách phục vụ chuyên nghiệp, chất lượng mà chỉ phát triển ở mức thuần túy bởi đơn giản “Nước” là nhu cầu tất yếu của cuộc sống con người nên con người không thể thiếu và càng không thể không sử dụng, vì ngành vẫn mang tính độc quyền. Văn hóa Công ty mới chỉ dừng lại ở đặc thù hoạt động kinh doanh, trang phục có logo và một số hoạt động kỉ niệm tiêu biểu của ngành. Trong khi văn hóa doanh nghiệp hình thành sẽ tạo nên một số giá trị căn bản nhất định góp phần tạo dựng nên một NNL chất lượng, giúp Công ty hoạt động hiệu quả và phát triển bền vững.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Qua việc phân tích thực trạng chất lượng NNL, những kết quả đạt được và những mặt còn hạn chế của Công ty CPNS Quảng Ninh thông qua các tiêu chí cơ bản: Thể lực, Trí lực và Tâm lực của người lao động, có thể thấy Công ty CPNS Quảng Ninh đã có những quan tâm nhất định đến NNL, chất lượng NNL đang có xu hướng thay đổi mang tính tích cực, mở ra những hy vọng mới về một NNL thực sự chất lượng trong tương lai. Tuy nhiên, để đáp ứng yêu cầu hoạt sản xuất kinh doanh trong những giai đoạn tới, Công ty CPNS Quảng Ninh cần phải đưa ra một số giải pháp chính nhằm phát huy những mặt đã đạt được và khắc phục tối đa những mặt còn hạn chế.

CHƯƠNG 3

CÁC GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH

3.1. Phương hướng phát triển của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh trong giai đoạn tới

3.1.1. Phương hướng sản xuất kinh doanh của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh

Qua phân tích về thực trạng của Công ty CPNS Quảng Ninh giai đoạn 2012-2016 và căn cứ tình hình phát triển kinh tế- xã hội nói chung cũng như của Tỉnh Quảng Ninh nói riêng, có thể thấy Công ty đang đứng trước những cơ hội, thách thức lớn về nhu cầu sử dụng nước sạch nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế- xã hội nhanh, mạnh của Tỉnh Quảng Ninh trong tiến trình CNH-HĐH và hội nhập. Đặc biệt, trong thời gian tới sẽ có sự tham gia sâu của các tổ chức, các nhân khác vào hoạt động của Công ty do việc thoái vốn. Song, để kế thừa và phát huy những thành quả đã đạt được, khắc phục những tồn tại, hạn chế góp phần phấn đấu thực hiện thắng lợi kế hoạch SXKD được giao nhằm ổn định việc làm, nâng cao đời sống thu nhập cho người lao động và phát triển Công ty ngày càng vững mạnh, trước hết ta cần làm rõ điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức để có thể đưa ra phương hướng chiến lược, mục tiêu và giải pháp đúng đắn nhất cho giai đoạn 2017-2020.

Phương hướng phát triển 2017- 2020:

- ✓ Nâng cao năng lực cấp nước bằng cách tìm kiếm và mở rộng vùng cấp nước an toàn và ổn định, phát triển mạng lưới và nâng công suất các nhà máy nước, áp dụng cải tiến khoa học và kỹ thuật công nghệ làm tăng năng suất, hiệu quả sản xuất và cấp nước.
- ✓ Đẩy mạnh phát triển thị trường, phát triển các nhóm khách hàng có khả năng chi trả và mang lại nguồn lợi nhuận cho Công ty như dân cư đô thị, cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp, cá nhân và tổ chức kinh doanh đảm bảo

công bằng với nhiệm vụ “công ích” cấp nước cho khu vực nông thôn.

- ✓ Nâng cao hiệu quả công tác quản lý, vận hành và nâng cao năng suất lao động.
- ✓ Nâng cao năng lực cung cấp các dịch vụ vệ tinh như tư vấn thiết kế, quản lý dự án công trình, dịch vụ xây lắp,..., đảm bảo là cánh tay phải hỗ trợ cho công tác đầu tư mở rộng, nâng cấp và quản lý vận hành hệ thống cấp nước và hệ thống phân phối nước.
- ✓ Tái cơ cấu nợ của Công ty theo xu hướng giảm sử dụng nguồn vốn có chi phí cao, thu hút thêm nhà đầu tư khối tư nhân để năng động hóa hoạt động doanh nghiệp.
- ✓ Nghiên cứu tiếp nhận và vận hành các hệ thống cấp nước nông thôn theo chủ trương của UBND Tỉnh Quảng Ninh (thành lập đơn vị riêng, quản lý riêng).

Với phương hướng, chiến lược trên, tầm nhìn 2020 của Công ty là doanh nghiệp đầu ngành của Tỉnh, đồng thời vươn tới là một doanh nghiệp chuẩn (về sản phẩm, tài chính, nhân sự, công nghệ, marketing), đảm bảo thực hiện tốt nhiệm vụ phát triển kinh doanh và các nhiệm vụ hỗ trợ phát triển kinh tế- xã hội của Tỉnh giao.

➤ **Các mục tiêu kế hoạch 2017-2020 và các chỉ tiêu phấn đấu cơ bản:**

Với tầm nhìn chiến lược như trên, các mục tiêu trong giai đoạn 2017-2020 được cụ thể hóa tại **Bảng 3.1 và Bảng 3.2** (xem phần Phụ lục).

3.1.2. Phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh (giai đoạn từ 2017 đến 2020)

➤ **Phương hướng:**

Để thực hiện được những mục tiêu sản xuất kinh doanh nói chung, Công ty đã có những giải pháp chiến lược và kế hoạch như đã đề cập ở trên, đặc biệt trong lĩnh vực tổ chức và nhân lực nhằm hướng tới nâng cao chất lượng NNL của Công ty, ta có thể đưa ra một trong những phương hướng cơ bản như sau:

Tăng năng suất lao động, giảm tỷ lệ nhân lực/khách hàng thông qua:

+ Tái cơ cấu mạnh mẽ NNL theo hướng giảm nhân sự thừa, năng suất thấp. Tăng tỷ lệ nhân lực chất lượng cao, có kỹ năng, phẩm chất, đạo đức tốt thông qua tuyển dụng, thay thế và đào tạo để đủ mạnh cả về chất, lượng đáp ứng yêu cầu phát triển của Công ty trong tương lai, đồng thời đủ năng lực để cạnh tranh, phù hợp với hoạt động công nghệ tiên tiến, hiện đại và chiến lược kinh doanh của Công ty trong thời kỳ hội nhập.

+ Xây dựng và hoàn thiện hệ thống quản trị NNL, quản trị theo vị trí công việc, quản trị theo năng lực. Trong đó, cần tập trung xây dựng đội ngũ Lãnh đạo vững mạnh về năng lực chuyên môn, năng lực quản lý, phẩm chất đạo đức và đặc biệt là nâng cao năng lực làm việc cho đội ngũ lao động trực tiếp sản xuất.

+ Xây dựng và hoàn thiện cơ chế lương bổng, đãi ngộ theo hướng gắn thu nhập của CBCNV với hiệu quả lao động, năng suất lao động và phát huy tinh thần phối hợp, chia sẻ, tự đào tạo.

+ Đầu tư mạnh mẽ cho đào tạo, phát triển năng lực nhân sự và xây dựng văn hóa doanh nghiệp, văn hóa làm việc hiệu suất cao.

+ Tiếp tục nâng cao nhận thức cho CBCNV Công ty về vai trò của con người trong lao động – sản xuất và tầm quan trọng của việc đào tạo, phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Coi trọng nhân tố con người, tiếp tục đầu tư cho sự phát triển của con người, quản lý, khai thác và sử dụng có hiệu quả nguồn lực con người nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển của Công ty.

➤ **Các chỉ tiêu cụ thể:**

Bảng 3.1. Các chỉ tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh (giai đoạn 2017-2020)

TT	Chỉ tiêu	Dự kiến kế hoạch năm			
		2017	2018	2019	2020
1	Tỷ lệ điều chuyển/thay thế (%)	25	15	10	10
2	Tỷ suất chi phí đào tạo/ nhân viên (triệu VNĐ/nhân viên)	0,55	0,65	0,65	0,75
3	Số nhân viên /1000 đầu nổi	5,5	5,0	4,75	4,5
4	Số nhân viên/1000m3 ngày	7,59	7,45	7,36	7,22
5	Số nhân viên trên 1km ống truyền dẫn, phân phối	1,76	1,55	1,2	0,75
6	Thực hiện sắp xếp lại nhân sự theo vị trí việc làm	Xây dựng đề án	Áp dụng đồng bộ	Hoàn thiện	Tiếp tục hoàn thiện và cải tiến
7	Xây dựng và áp dụng quy trình đánh giá mới về hiệu quả công việc.	Xây dựng đề án	Áp dụng đồng bộ	Hoàn thiện	Tiếp tục hoàn thiện và cải tiến
8	Xây dựng và áp dụng quy trình đánh giá mới năng lực nhân sự và quản trị tài năng.	Xây dựng đề án	Áp dụng đồng bộ	Đánh giá	Hoàn thiện
9	Xây dựng và áp dụng quy chế lương theo hiệu quả công việc	Xây dựng đề án	Áp dụng đồng bộ	Đánh giá	Hoàn thiện

3.2. Các giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh

3.2.1. Nâng cao công tác quy hoạch nguồn nhân lực

Quy hoạch nguồn nhân lực chính là đảm bảo nguồn nhân lực của Công ty đủ về số lượng và phù hợp về cơ cấu với trình độ, phẩm chất, kỹ năng đáp ứng nhu cầu

công việc, nhu cầu sản xuất và phù hợp với quy mô sản xuất kinh doanh của Công ty.

Công ty cần tái cơ cấu mạnh mẽ NNL theo hướng giảm nhân sự thừa, nâng suất lao động thấp đồng thời hạn chế tối đa việc tuyển dụng lao động Nữ trong thời gian tới. Tăng tỷ lệ nhân lực chất lượng cao, có kỹ năng, phẩm chất, đạo đức tốt thông qua công tác tuyển dụng, thay thế và đào tạo để đủ mạnh cả về chất, lượng.

Là nền tảng đưa ra giải pháp về tuyển dụng, bố trí và sắp xếp lao động phù hợp với nhu cầu, đáp ứng với yêu cầu công việc, đặc thù của ngành và quy mô mở rộng sản xuất, phát triển của Công ty nhằm hoàn thành tốt mục tiêu và nhiệm vụ đề ra. Bên cạnh đó, công tác đào tạo, huấn luyện, đãi ngộ người lao động được tốt hơn, đời sống người lao động được cải thiện hơn đồng thời giúp Công ty đạt được hiệu quả kinh doanh tốt nhất.

3.2.2. *Đổi mới công tác tuyển dụng, sử dụng, đánh giá người lao động*

❖ *Công tác tuyển dụng:*

Chất lượng NNL trong Công ty phụ thuộc nhiều vào quá trình tuyển dụng vì thông qua quá trình này Công ty sẽ tuyển được những lao động có chuyên môn phù hợp với công việc của mình, hơn nữa người được tuyển được làm những công việc đúng với sở trường của bản thân nên năng suất làm việc sẽ đạt kết quả cao. Công ty cũng sẽ giảm được chi phí đào tạo lại, hạn chế được các sự cố xảy ra trong sản xuất, chất lượng sản phẩm sẽ đảm bảo hơn.

Để đạt được hiệu quả cao hơn, Công ty cần đổi mới công tác tuyển dụng theo một số nội dung sau đây:

Một là, tuyển dụng cần được thực hiện đúng quy trình, thông qua hội đồng tuyển dụng của Công ty và tuân thủ đầy đủ các bước:

- ✓ Chính thức quyết định tuyển người;
- ✓ Quảng cáo tuyển dụng;
- ✓ Phân tích phẩm chất, năng lực theo hồ sơ;
- ✓ Nhân xét kiến thức, trí thông minh, cá tính qua phỏng vấn trực tiếp;

- ✓ Kiểm tra kỹ các dữ liệu có được;
- ✓ Trắc nghiệm, thử thách người tuyển dụng;
- ✓ Khám sức khỏe và đánh giá mức độ phù hợp với công việc;
- ✓ Thông báo kết quả tuyển.

Để thực hiện được đòi hỏi Công ty phải có một kế hoạch quy hoạch nhân lực chi tiết, chính xác, được xây dựng trên những nguồn thông tin đầy đủ về tình hình thực tế, phương hướng, chiến lược phát triển của Công ty. Đổi mới nội dung thi tuyển, phần thi nghiệp vụ phải đảm bảo sát với trình độ chuyên môn nghiệp vụ cần tuyển.

Hai là, ưu tiên việc điều động lại nhân sự ngay trong Công ty một cách hợp lý trước khi tuyển dụng mới. Công ty nên thiết lập quy trình tuyển dụng nội bộ tạo cơ hội cho các ứng viên nội bộ tham gia một cách bình đẳng và minh bạch. Tuy nhiên, cần tuyển dụng đúng người có trình độ chuyên môn cần tuyển trên cơ sở nhu cầu công việc, bố trí đúng việc, đúng vị trí còn thiếu.

Ba là, khi quy hoạch và thực thi chính sách tuyển dụng cần chú trọng nâng cao chất NNL ngay từ khâu tuyển dụng các nguồn nhân lực sau đây:

+ Những người tốt nghiệp các trường, lớp đào tạo đúng với chuyên ngành của Công ty. Ưu tiên đối với những ứng viên tốt nghiệp các trường Đại học, Cao đẳng, Trung cấp chuyên nghiệp, đào tạo nghề,... và thông qua mối quan hệ với nhà trường để tìm kiếm những sinh viên khá, giỏi, nhận sinh viên vào thực tập tại Công ty, giao việc để đánh giá, lựa chọn ra những sinh viên thực tập thạo việc để tuyển dụng khi những sinh viên đó ra trường.

+ Những người có khả năng lao động phù hợp tự tìm đến liên hệ theo thông báo tuyển dụng, tức là họ đã phần nào ý thức được công việc và có tâm lý sẵn sàng thích ứng và gắn bó với công việc nếu được tuyển dụng;

+ Những người giao dịch, tìm kiếm việc làm qua các trung tâm dịch vụ việc làm;

+ Những người được tổ chức đào tạo ngay tại Công ty và số người được Công ty cử đi đào tạo ở các trường quay về;

- + Những người được CBNV của Công ty giới thiệu (Người có độ tin cậy);
- + Người ở cơ quan, doanh nghiệp khác có mối liên quan với Công ty.

Bốn là, chính sách tuyển dụng phải đảm bảo thu hút người tài cho Công ty, không chỉ xét đến yêu cầu của công việc đối với người thực hiện mà còn xét đến các yêu cầu của bản thân người lao động như là: Yêu cầu về trình độ cần có, giới tính, tình trạng sức khỏe, thu nhập hấp dẫn, đảm bảo ý nghĩa xã hội của công việc, đảm bảo cơ hội, triển vọng nâng cao trình độ chuyên môn nghề nghiệp, các chế độ đãi ngộ được hưởng cũng như trách nhiệm phải thực hiện, thuận lợi cho đi lại và về thời gian, môi trường lao động, vệ sinh, an toàn.

Năm là, chú trọng cơ cấu giới tính khi tuyển dụng, ưu tiên hơn trong tuyển dụng Nam giới, đặc biệt là tuyển dụng lao động cho chức danh cán bộ kỹ thuật, công nhân thi công đường ống, công nhân vận hành, công nhân xây dựng và bảo vệ, như đã phân tích ở phần thực trạng, do đặc thù công việc cần sử dụng nhiều lao động kỹ thuật, lao động phải là Nam mới có đủ chuyên môn tay nghề và sức khỏe để thực thi công việc, điều kiện thi công ngoài công trường, yếu tố thời tiết ngoài trời có sự khắc nghiệt,..Trong khi đó, thể lực lao động Nam thường cao hơn so với lao động Nữ, lại không nghỉ chế độ thai sản, nghỉ chế độ ốm đau cũng ít hơn so với lao động Nữ nên nếu sử dụng nhiều lao động Nam thì năng suất, hiệu quả công việc sẽ cao hơn.

Sáu là, Công ty cũng có thể tuyển đặc cách những người tốt nghiệp Đại học đúng ngành nghề mà Công ty đang cần loại giỏi, loại xuất sắc hoặc Thạc sỹ, Tiến sỹ và hỗ trợ, tạo điều kiện về chỗ ở và chế độ trả lương khi cần thiết phải phục vụ cho mục đích hoạt động nâng cao chất lượng dịch vụ, chất lượng sản phẩm hay cải tiến công nghệ xử lý nước, công nghệ hiện đại hóa và tự động hóa hệ thống quản lý vận hành,...

❖ *Công tác sử dụng, đánh giá người lao động:*

Đánh giá người lao động thông qua việc thực hiện phân tích công việc, xây dựng hoàn chỉnh hệ thống: Bản mô tả công việc, Bản tiêu chuẩn thực hiện công việc, Bản yêu cầu đối với người thực hiện công việc: Việc xây dựng hệ thống này

có vai trò quan trọng trong việc nâng cao năng suất lao động, đặc biệt nó có ý nghĩa quan trọng trong công tác quản trị nhân lực cũng như đối với quy trình tuyển dụng.

Hệ thống này sẽ giúp sắp xếp, bố trí lại bộ máy tổ chức, công việc để giảm bớt những chức danh chưa hợp lý, tìm ra những chức danh, vị trí còn thiếu hoặc không cần thiết để bộ máy tổ chức gọn nhẹ, Công ty hoạt động được hiệu quả, giảm bớt những chi phí không cần thiết về nhân sự, hiệu quả công việc được nâng cao do đúng người, đúng việc, đánh giá chính xác hiệu quả làm việc, mức độ phù hợp với công việc của người lao động để có sự bố trí, sắp xếp lao động hợp lý, có các chính sách đãi ngộ xứng đáng với những gì mà người lao động bỏ ra, tạo động lực lao động thông qua những thông tin mà hệ thống cung cấp, người lao động thấy được những cơ hội thăng tiến, phát triển của mình do đó họ tích cực hoàn thiện mình.

Công tác đề bạt Lãnh đạo quản lý: Cần quan tâm tới việc quy hoạch, tạo nguồn cán bộ trong từng giai đoạn. Tạo cơ hội thăng tiến cho toàn thể CBCNV trong Công ty, có đủ điều kiện về năng lực để cạnh tranh lành mạnh, công khai, minh bạch. Công tác cán bộ phải được thực hiện từ dưới lên trên qua nhiều vòng, lên kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, thử thách qua thực tế công tác, để họ tự rèn luyện, làm cơ sở đánh giá và sử dụng đúng người, đúng việc.

Việc đề bạt, bổ nhiệm, luân chuyển cán bộ phải thực hiện đúng lúc, được thực hiện khách quan, khoa học, dân chủ, nhận được sự đồng thuận cao. Ưu tiên cán bộ có trình độ, phẩm chất và năng lực tốt, nhiệt tình, trách nhiệm, biết quy tụ và điều hành quản lý, không cục bộ,... Định kỳ luân chuyển cán bộ quản lý, tránh việc một người giữ vị trí quản lý quá lâu gây ra trì trệ, khó phát triển, làm ảnh hưởng đến công việc chung.

Như vậy, công tác tuyển dụng người lao động được đổi mới sẽ giúp Công ty có một nguồn nhân lực mạnh cả về chất và lượng, từ đó có cơ sở cho việc bố trí, sử dụng và đánh giá người lao động một cách chính xác, hiệu quả giúp Công ty tồn tại và phát triển ngày một vững mạnh.

3.2.3. *Nâng cao chế độ, chính sách đãi ngộ người lao động*

Chính sách tiền lương: Để phát huy hiệu quả nguồn nhân lực, Công ty cần gắn kết quả thực hiện công việc với trả lương: Công ty có thể xây dựng chế độ trả lương thời gian đối với nhân viên hành chính và trả lương sản phẩm đối với lao động sản xuất thay vì trả lương theo cấp bậc như hiện tại. Hoặc Công ty có thể thêm khoản thưởng ngoài lương bên cạnh lương chính để khuyến khích người lao động làm việc.

Một số nội dung nâng cao chính sách tiền lương:

✓ *Một là*, phải đảm bảo hài hòa lợi ích của Công ty và người lao động, giữ vững mối quan hệ tối ưu giữa phần tích lũy với phần chia cho người lao động tự tổ chức tái sản xuất sức lao động và phần để tổ chức chung của cả doanh nghiệp, công bằng và minh bạch. Đồng thời, sử dụng các hình thức trả lương phù hợp nhất với nhu cầu cấp thiết, ưu tiên thỏa mãn của từng loại lao động.

✓ *Hai là*, thiết kế và xây dựng lại hệ thống lương theo từng nhóm chức danh công việc cụ thể trên cơ sở yêu cầu trình độ chuyên môn, kỹ thuật xử lý, độ phức tạp và mức tiêu hao trí lực và thể lực của người thực hiện theo từng chức danh với nội dung nhằm đảm bảo tương quan hợp lý giữa cáo chức danh cũng như giữa các hệ số của cùng một chức danh cụ thể. Trên cơ sở tham khảo giá cả sức lao động trên thị trường sức lao động hiện nay.

✓ *Ba là*, phân phối tiền lương phải dựa trên cơ sở xác định chính xác tỷ lệ tham gia đóng góp của từng đơn vị, từng người thực sự tham gia đóng góp vào việc đáp ứng thỏa mãn nhu cầu của đối tác, khách hàng, người tiêu dùng vào thành quả lao động chung. Tỷ lệ tham gia đóng góp của từng cá nhân, từng đơn vị được xác định trên cơ sở tổng hợp kết quả đánh giá các mặt sau đây:

- Tham gia đóng góp về mặt số lượng;
- Tham gia đóng góp về mặt tuân thủ các quy định về chất lượng;
- Tham gia đóng góp về mặt tuân thủ tiến độ;
- Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ được đào tạo;

- Thâm niên công tác và công việc.

Căn cứ vào số liệu thực tế tối đa, tối thiểu ở từng mặt của doanh nghiệp, chia khoảng, cho điểm từng khoảng, sau đó đo lường, đánh giá cụ thể cho từng người, cho từng đơn vị.

✓ *Bốn là*, nghiên cứu các hình thức tổ chức trả lương cho người lao động theo hướng đa dạng hóa, nhằm khai thác nỗ lực tối đa của người lao động cho việc thực hiện mục tiêu của Công ty.

Chính sách đãi ngộ

✓ *Một là*, mức thưởng phải tương xứng với công sức lao động bỏ ra để hoàn thành công việc và hiệu quả kinh tế mang lại cho doanh nghiệp.

✓ *Hai là*, Công ty cần xác lập các tiêu thức xét thưởng một cách chính xác và kịp thời nhằm phát huy được cả động lực vật chất lẫn động lực tinh thần của CBCNV, tạo ra được một phong trào thi đua lành mạnh, mang lại hiệu quả thiết thực cho Công ty. Cụ thể là:

- Hàng năm, xét thưởng các danh hiệu thi đua cho những tập thể nhỏ, cá nhân thực sự tiêu biểu, căn cứ vào số lượng và chất lượng lao động.

- Chú trọng hơn nữa trong việc xét thưởng cho những người có sáng kiến trong quản lý và giải pháp kỹ, thuật được áp dụng có hiệu quả, mang lại lợi nhuận cho Công ty.

✓ *Ba là*, hàng năm Công ty cần tổ chức các chuyến tham quan, du lịch, nghỉ dưỡng: Tùy thuộc vào tình hình hoạt động kinh doanh, Công ty có thể trích một phần kinh phí để tổ chức cho CBCNV đi thăm quan, du lịch, nghỉ dưỡng. Đây là khoảng thời gian người lao động được nghỉ ngơi, thư giãn, xả stress sau một năm làm việc căng thẳng, mệt mỏi. Hoạt động này nhằm kích lệ tinh thần người lao động, thể hiện sự quan tâm của Công ty tới đời sống của CBCNV Công ty, tạo động lực làm việc, tinh thần hăng say trong lao động sản xuất để người lao động tiếp tục cống hiến hết mình và gắn bó lâu dài với Công ty. Đồng thời, trong thời gian du lịch, nghỉ dưỡng, cán bộ và nhân viên Công ty có cơ hội tiếp xúc với nhau nhiều hơn trong những sinh hoạt hàng ngày, không có áp lực, căng thẳng, từ đó, tạo sự

gần gũi, dễ dàng nắm bắt được những thói quen, tâm tư, tình cảm, nguyện vọng của người lao động để có những biện pháp phù hợp khi thực hiện nâng cao chất lượng NNL.

3.2.4. *Đổi mới công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực*

Nhằm tạo ra đội ngũ nhân lực có trình độ, năng lực và phẩm chất đáp ứng được yêu cầu công việc, phục vụ cho sự phát triển của Công ty không chỉ hiện tại mà còn trong tương lai.

Nâng cao nhận thức, ý thức, tinh thần học tập của đội ngũ nhân lực toàn Công ty về vai trò của công tác đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng công tác. Nâng cao kiến thức tay nghề, giúp họ tự tin hơn và làm việc có hiệu quả hơn.

Đảm bảo cho NNL của Công ty có thể thích ứng và theo sát sự phát triển của khoa học kỹ thuật và công nghệ, đảm bảo cho Công ty có một lực lượng lao động giỏi, hoàn thành các mục tiêu của Công ty đề ra. Đổi mới công tác đào tạo và phát triển sẽ làm cho đội ngũ lao động của Công ty có tay nghề cao hơn, năng lực quản lý giỏi.

Chọn lọc đối tượng đào tạo: Đào tạo đúng người, đúng mục đích, đúng thời điểm, đảm bảo hiệu quả đào tạo và hiệu quả công việc của đơn vị khi lao động đảm nhiệm công việc đó đi đào tạo.

Xây dựng kế hoạch đào tạo: Phải được xây dựng rõ ràng, cụ thể, bám sát với quy mô mở rộng sản xuất và chiến lược phát triển kinh doanh của Công ty. Khi xây dựng kế hoạch đào tạo cần đáp ứng được một số nội dung cơ bản sau:

Một là, kế hoạch đào tạo khi triển khai thực hiện phải đạt được các yêu cầu sau:

- Đào tạo đúng người, đúng việc;
- Mọi CBNV dù ở vị trí công tác nào cũng phải qua đào tạo chuyên môn công tác đó;
- Trong quá trình công tác, cán bộ làm công tác quản lý, kỹ thuật, nghiệp vụ phải ít nhất qua một lớp bồi dưỡng nâng cao chuyên môn nghiệp vụ;

- Sau khóa bồi dưỡng, nâng cao, học viên phải chứng tỏ được năng lực của mình qua ứng dụng kiến thức đã học vào thực tế công việc tại cơ sở.

Hai là, đánh giá hiện trạng nguồn nhân lực trong Công ty để xác định các đặc điểm và tính chất các nhóm cần đào tạo, bao gồm:

- Nhóm cán bộ lãnh đạo, quản lý;
- Nhóm chuyên môn nghiệp vụ, kỹ thuật;
- Nhóm hành chính.

Ba là, hoạch định các hình thức đào tạo hợp lý theo đặc điểm và tính chất công việc của từng nhóm đào tạo nêu trên:

- Đào tạo tập trung;
- Đào tạo theo địa chỉ sử dụng;
- Đào tạo tại chức;
- Đào tạo, bồi dưỡng ngắn hạn;
- Đào tạo thông qua hội nghị, hội thảo, tham quan, khảo sát...

Nội dung đào tạo: Đào tạo lý thuyết phải song song với thực hành và tình hình thực tế tại Công ty. Nội dung kiến thức đào tạo phải phù hợp với nhu cầu và mục đích, liên tục được cập nhật, đổi mới, bắt kịp xu thế chung. Đặc biệt cần có sự chú trọng đầu tư về cơ sở vật chất đáp ứng điều kiện thực hành tay nghề bậc thợ tại hiện trường, tại xưởng lắp ráp, sửa chữa,..đồng thời giám sát việc thực hành chặt chẽ để nâng cao chất lượng hiệu quả đào tạo hàng năm, giảm thiểu việc đào tạo mang tính hình thức, qua loa. Bên cạnh việc đào tạo chuyên môn nghiệp vụ cũng cần chú ý đến đào tạo cho người lao động các kỹ năng cần thiết trong công việc như: kỹ năng lập kế hoạch và tổ chức công việc, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng lãnh đạo, quản lý, tiếng Anh, tin học văn phòng,... Đây là những kỹ năng rất cần thiết đối với người lao động trong giai đoạn mở cửa hội nhập như hiện nay. Đào tạo cần xác thực và bám sát một số nội dung chủ yếu:

Một là, căn cứ vào mục tiêu chiến lược của doanh nghiệp trong từng giai đoạn để xác định yêu cầu cần đặt ra cho công tác đào tạo và huấn luyện cán bộ, nhân viên.

Hai là, trên cơ sở tiêu chuẩn chức danh công việc và bảng đánh giá hoàn thành công việc của từng CBNV, xây dựng và cải tiến chương trình đào tạo ngắn hạn và dài hạn, áp dụng các công nghệ đào tạo tiên tiến theo xu hướng nâng cao trình độ thực hành, các chương trình ngắn hạn gắn với mục tiêu chuẩn chức danh từ cơ sở đến các trình độ cơ bản, nâng cao và chuyên sâu trong từng lĩnh vực.

Ba là, xây dựng các chương trình đào tạo quản lý theo hướng tiêu chuẩn hóa cán bộ có tính bắt buộc đối với các chức danh sát với yêu cầu công việc của mỗi CBNV cũng như của toàn Công ty trong hiện tại cũng như tương lai.

+ Lựa chọn và đào tạo giáo viên: Có thể lựa chọn các giáo viên từ những người biên chế của Công ty hoặc thuê ngoài (giảng viên các Trường Đại học, Trung tâm đào tạo...). Để có thể thiết kế nội dung chương trình đào tạo phù hợp nhất với thực tế tại Công ty, có thể kết hợp giáo viên thuê ngoài và những người có kinh nghiệm lâu năm tại Công ty. Việc kết hợp này cho phép người học tiếp cận kiến thức mới, đồng thời không xa rời với thực tiễn tại Công ty. Các giáo viên cần phải được tập huấn để nắm vững mục tiêu và cơ cấu của chương trình đào tạo chung.

+ Xây dựng quy trình đánh giá sau đào tạo: Quy trình này nhằm mục đích đánh giá chất lượng>NNL sau đào tạo, người lao động sau khi được đào tạo đã tích lũy thêm được những kiến thức, kỹ năng gì, nó có làm tăng chất lượng, hiệu quả công việc không?

+ Sử dụng lao động sau đào tạo: Sau khi kết thúc đào tạo, cần sắp xếp, bố trí những lao động đó vào những vị trí công việc phù hợp, liên quan đến kiến thức mà họ được đào tạo. Điều này vừa giúp người lao động áp dụng được kiến thức vừa học vào thực tiễn, nâng cao hiệu quả làm việc, vừa có tác dụng khuyến khích người lao động đi đào tạo nâng cao trình độ vì họ thấy kiến thức mình học được được sử dụng trong công việc, việc học là có ích. Tạo cơ hội thăng tiến cho những lao động có năng lực, trình độ, đủ điều kiện đảm nhận những công việc có trọng trách lớn hơn, có độ khó và tính chất phức tạp hơn, làm tăng tính tự giác, trách nhiệm và tinh thần làm việc, giảm sự giám sát của cán bộ quản lý, đồng thời tạo động lực làm việc cho

họ, tránh được sự nhầm chán do tính chất lặp đi, lặp lại của công việc, góp phần nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh của Công ty.

Nhìn chung, để công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong Công ty đạt được kết quả cao, đòi hỏi Công ty phải đáp ứng được mối liên hệ giữa: Nhu cầu – Đào tạo – Sử dụng.

3.2.5. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp tại Công ty

Các nội dung về văn hóa doanh nghiệp được xây dựng và triển khai nhằm định hướng nhận thức, hành động, giúp hình thành năng lực hành động nhất quán cho người lao động trong Công ty.

Công ty xây dựng văn hóa doanh nghiệp thông qua việc lựa chọn một hệ thống các giá trị và triết lý, xác định cách thức ra quyết định và hành động điển hình thông qua nó để tạo dựng hình ảnh, phong cách đặc trưng cho mình với các nội dung chủ yếu là:

✓ Xây dựng tinh thần đoàn kết trong Công ty

Cần phải xem đơn vị kinh doanh là một gia đình lớn mỗi thành viên phải có trách nhiệm hành động vì sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp. Ở đó lợi ích của doanh nghiệp và người lao động là một. Muốn thế thì doanh nghiệp không những quan tâm đến đời sống vật chất (tiền lương và các đãi ngộ khác) mà còn phải quan tâm tới đời sống tinh thần của người lao động (tổ chức thi đấu thể thao, giao lưu văn nghệ, chương trình dã ngoại). Từ đó xây dựng nên một bầu không khí tâm lý lành mạnh nó thể hiện ở sự đoàn kết giúp đỡ lẫn nhau trên tình đồng chí, đồng đội, cùng nhau thực hiện mục tiêu chung của tổ chức.

✓ Tạo một xã hội văn minh trong Công ty

Xây dựng một xã hội thu nhỏ trong Công ty. Điều này, đồng nghĩa với việc đòi hỏi Công ty cần có một đội ngũ lao động với trình độ cao và để làm được điều này thì: Đối với Công ty, phải tạo điều kiện tốt nhất để người lao động nâng cao trình độ chuyên môn, trình độ lành nghề của mình, tổ chức tuyên truyền, giáo dục, đào tạo, nâng cao nhận thức về văn hóa doanh nghiệp. Đối với người lao động phải tích cực

học hỏi để không ngừng nâng cao tay nghề, bổ sung kiến thức của mình, không được lười biếng, thụ động.

✓ *Xây dựng bầu không khí văn hoá cởi mở, tin cậy lẫn nhau trong Công ty*

Bầu không khí văn hoá chính là linh hồn của doanh nghiệp, nghĩa là tiềm thức của một tổ chức. Một mặt, nó được tạo ra từ mối quan hệ của các thành viên doanh nghiệp, mặt khác nó lại điều khiển mối quan hệ đó với danh nghĩa là “chương trình của tập thể”. Bầu không khí văn hoá *cởi mở, tin cậy lẫn nhau*, nó hình thành từ việc thu hút sự tham gia của các nhân viên, lắng nghe ý kiến của họ, khuyến khích lòng tận tụy vì sự thành công của tổ chức. Từ đó, nhân viên làm việc sẽ có động lực hơn, tận tụy hơn với tổ chức, năng suất hơn và thoải mái với công việc của mình hơn.

Môi trường văn hóa của Công ty tác động quyết định đến tinh thần, thái độ, động cơ lao động của người lao động, giúp Công ty trở thành một cộng đồng làm việc trên tinh thần hợp tác, thân thiện và tiến thủ. Việc xây dựng một nề nếp văn hóa lành mạnh tiến bộ trong tổ chức giúp cho Ban lãnh đạo dễ dàng hơn trong điều hành và triển khai kế hoạch của Công ty.

Như vậy, xây dựng văn hóa doanh nghiệp chính là xây dựng một xã hội văn minh ngay trong Công ty, tạo sự khác biệt với những Công ty khác, kết hợp với các yếu tố khác được cải thiện, đổi mới sẽ góp phần thu hút nguồn nhân lực có chất lượng, nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh, thúc đẩy sự phát triển bền vững của doanh nghiệp.

KẾT LUẬN

Trong xu hướng phát triển của nền kinh tế hội nhập, thì nguồn nhân lực là yếu tố sống còn của các doanh nghiệp, việc nâng cao chất lượng và sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực đã trở thành vấn đề được quan tâm hàng đầu đối với tất cả các doanh nghiệp nói chung và Công ty CPNS Quảng Ninh nói riêng. Nguồn nhân lực chất lượng cao sẽ góp phần nâng cao năng suất lao động, chất lượng và hiệu quả lao động, từ đó làm tăng hoạt động sản xuất- kinh doanh của doanh nghiệp. Do đó, việc nghiên cứu đề tài “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Công ty CPNS Quảng Ninh” là rất cần thiết nhằm đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tăng khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp trong nền kinh tế thị trường, đặc biệt trong thời kỳ hội nhập quốc tế ngày càng mạnh mẽ.

Mặc dù nội dung của luận văn còn tồn tại một số hạn chế nhưng cũng đã đạt được mục tiêu đặt ra. Cụ thể: Tác giả đã hệ thống hóa được những lý luận cơ bản về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp nói chung và của Công ty CPNS Quảng Ninh nói riêng, đồng thời thông qua việc phân tích thực trạng để chỉ ra những kết quả đã đạt được, những hạn chế và nguyên nhân tồn tại của nguồn nhân lực tại Công ty. Trên cơ sở đó, chỉ rõ phương hướng phát triển của Công ty, phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và đề xuất một số giải pháp cơ bản nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty CPNS Quảng Ninh trong giai đoạn tới. Những giải pháp này, nếu được triển khai thực tế tại Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh, sẽ góp phần nâng cao hơn chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty trong thời gian tới.

Tuy nhiên, với thời gian và kiến thức còn nhiều hạn chế và công tác nâng cao chất lượng NNL là nội dung khá rộng, khó khăn và phức tạp, nên những đề xuất mà tác giả nêu trong bài Luận văn này chưa thể bao quát và giải quyết triệt để hết tất cả những vấn đề còn tồn tại của Công ty CPNS Quảng Ninh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

A. Tiếng Việt

1. Trần Xuân Cầu, Mai Quốc Chánh (2008), *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
2. Mai Quốc Chánh (2000), *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
3. Lê Thanh Hà (2009), *Giáo trình Quản trị nhân lực*, NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.
4. Phạm Minh Hạc (2001), *Nghiên cứu con người và nguồn nhân lực trong thời kì CNH – HĐH*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
5. Phạm Văn Kha (2007), *Đào tạo và sử dụng nhân lực trong nền kinh tế thị trường ở Việt Nam*, Nhà xuất bản Giáo dục.
6. Bùi Ngọc Lan (2002), *Nguồn trí tuệ trong sự nghiệp đổi mới ở Việt Nam*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
7. Bùi Văn Nhơn (2006), *Quản lý và phát triển nguồn nhân lực xã hội*, NXB Tư pháp, Hà Nội.
8. Vũ Thị Ngọc Phùng (2006), *Giáo trình Kinh tế phát triển*, NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.
9. Lê Hữu Tầng (1991 – 1995), *Con người Việt Nam – mục tiêu và động lực của sự phát triển kinh tế- xã hội*, Chương trình khoa học công nghệ cấp Nhà nước KX – 07.
10. Nguyễn Tiệp (2005), *Giáo trình Quản trị nhân lực*, NXB Lao động- Xã hội, Hà Nội.
11. Nguyễn Tiệp (2011), *Giáo trình Nguồn nhân lực*, NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.

B. Tiếng Anh

12. WB (2000), *World Development Indicators*, London: Oxford.

C. Internet

13. Mai Đình Đoài, Sức khỏe là gì? Địa chỉ: <https://sites.google.com/site/doainoni/abc/1-khai-niem-chung-ve-suc-khoe>
14. Nguyễn Thanh Mai, Chất lượng nguồn nhân lực, Địa chỉ: <http://voer.edu.vn/m/chat-luong-nguon-nhan-luc//758c8b47>
15. Kỹ năng mềm: Học để khẳng định mình!, <http://kenhtuyensinh.vn/ky-nang-mem-hoc-de-khang-dinh-minh>
16. Những kỹ năng mềm cần được chú trọng trong hệ thống giáo dục Việt Nam, Địa chỉ: <http://thuvien.kyna.vn/ky-nang-mem/nhung-ky-nang-mem-can-duoc-chu-trong-trong-he-thong-giao-duc-viet-nam/>
17. www.quawaco.com.vn

PHỤ LỤC
PHIẾU BẢNG HỎI

Với mục đích tìm hiểu, nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần nước sạch Quảng. Tôi mong nhận được sự hợp tác của các cán bộ, công nhân viên tại Công ty về việc trả lời các câu hỏi trong Phiếu bảng hỏi.

1. Thông tin chung về người trả lời phiếu

Họ và tên người trả lời phiếu:.....

STT	Câu hỏi	Trả lời
1.	Giới tính	1. Nam <input type="checkbox"/> 2. Nữ <input type="checkbox"/>
2.	Công việc đảm nhận	1. Lao động gián tiếp <input type="checkbox"/> 2. Lao động trực tiếp <input type="checkbox"/>

2. Anh/Chị hãy tự đánh giá khả năng của bản thân theo các kỹ năng sau

(đánh dấu X vào ô mình lựa chọn)

STT	Các kỹ năng	Kém (1)	Trung Bình (2)	Khá (3)	Tốt (4)
1	Kỹ năng học và tự học				
2	Kỹ năng tư duy sáng tạo và mạo hiểm				
3	Kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức và quản lý công việc				
4	Kỹ năng giao tiếp				
5	Kỹ năng giải quyết vấn đề				
6	Kỹ năng làm việc nhóm				
7	Kỹ năng sử dụng máy vi tính				
8	Kỹ năng ngoại ngữ				

Xin chân thành cảm ơn!

KẾT QUẢ ĐIỀU TRA

1. Thông tin chung về người trả lời phiếu

STT	Chức vụ công tác	Số người	
		Nam	Nữ
1	Lao động gián tiếp	15	10
2	Lao động trực tiếp	65	22
3	Tổng	80	32
		112	

2. Bảng 2.8: Kết quả tự đánh giá về các kỹ năng làm việc của bản thân

STT	Các kỹ năng	Kém (1)		Trung Bình (2)		Khá (3)		Tốt (4)		Tổng số phiếu trả lời
		Số lượt	%	Số lượt	%	Số lượt	%	Số lượt	%	
1	Kỹ năng học và tự học	5	4.5	61	54.5	37	33.0	9	8.0	112
2	Kỹ năng tư duy sáng tạo và mạo hiểm	7	6.2	56	50.0	34	30.4	15	13.4	112
3	Kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức và quản lý công việc	8	7.1	59	52.7	33	29.5	12	10.7	112
4	Kỹ năng giao tiếp	6	5.4	50	44.6	39	34.8	17	15.2	112
5	Kỹ năng giải quyết vấn đề	7	6.2	45	40.2	41	36.6	19	17.0	112
6	Kỹ năng làm việc nhóm	9	8.0	65	58.0	32	28.6	6	5.4	112
7	Kỹ năng sử dụng máy vi tính	11	9.8	33	29.5	43	38.4	25	22.3	112
8	Kỹ năng ngoại ngữ	40	35.7	63	56.3	9	8.0	0	0	112

**Bảng 2.9: Chi phí đào tạo tại Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh
(giai đoạn 2012-2016)**

Chi phí đào tạo từ 2012 đến 2016	1.555.994.654 VNĐ, trong đó:
<i>Chi phí đào tạo năm 2012</i>	<i>123.983.619 VNĐ</i>
<i>Chi phí đào tạo năm 2013</i>	<i>189.921.435 VNĐ</i>
<i>Chi phí đào tạo năm 2014</i>	<i>275.469.000 VNĐ</i>
<i>Chi phí đào tạo năm 2015</i>	<i>399.430.000 VNĐ</i>
<i>Chi phí đào tạo năm 2016</i>	<i>567.190.600 VNĐ</i>

Bảng 3.1: Mục tiêu và chỉ tiêu chung

Mục tiêu	Chỉ số đo lường kết quả cơ bản	Chỉ tiêu phấn đấu đến năm 2020
Mục tiêu 1: Tìm kiếm, mở rộng vùng cấp nước an toàn và ổn định.	<ul style="list-style-type: none"> - Số vùng cấp nước mới; - Mức độ ổn định của khả năng khai thác vùng cấp; 	<ul style="list-style-type: none"> - 04 vùng cấp nước mới: Hồ Bến Châu, Hồ Khe Chè, Hồ Đuan Tĩnh, Hồ Khe Giữa; - Mức độ ổn định cấp nước đạt 100%.
Mục tiêu 2: Đầu tư mới, nâng công suất các nhà máy sản xuất nước đảm bảo năng lực cấp nước ổn định cho khách hàng.	<ul style="list-style-type: none"> - Số m³/ngày đêm được bổ sung trong năng lực cấp nước của Công ty. 	<ul style="list-style-type: none"> - Công suất cấp nước tăng 10%/năm; - Cấp nước liên tục 97%.
Mục tiêu 3: Đẩy mạnh áp dụng các giải pháp cải tiến công nghệ để nâng cao năng suất và hiệu quả cấp nước.	<ul style="list-style-type: none"> - Số giải pháp, sáng kiến công nghệ mới được áp dụng. 	<ul style="list-style-type: none"> - 35 sáng kiến công nghệ mới được áp dụng mỗi năm.
Mục tiêu 4: Đẩy mạnh khai thác các nhóm khách hàng chủ đạo của Công ty.	<ul style="list-style-type: none"> - Số lượng đầu nối mới cho dân cư đô thị; - Số lượng khu công nghiệp và doanh nghiệp sử dụng mới; - Số lượng cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp sử dụng mới. 	<ul style="list-style-type: none"> - Số lượng đầu nối dân cư đô thị tăng 7,3%/năm; - Đảm bảo cấp nước cho toàn bộ khu công nghiệp theo quy hoạch; - Số lượng khách hàng doanh nghiệp sản xuất và dịch vụ tăng 20%/năm; - Số đầu nối cho đơn vị hành chính sự nghiệp tăng 8,5% mỗi năm.
Mục tiêu 5: Đảm bảo	<ul style="list-style-type: none"> - Số đầu nối mới thuộc 	<ul style="list-style-type: none"> - Hoàn thành 100% chỉ tiêu về cấp

thực hiện nhiệm vụ cấp nước cho khu vực nông thôn theo chỉ đạo của Tỉnh.	khu vực nông thôn.	nước cho khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa theo quy hoạch nguồn tài nguyên nước của Tỉnh.
Mục tiêu 6: Nâng cao năng lực quản lý, vận hành và năng suất lao động.	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ cán bộ quản lý/ Tổng số lao động. - Tỷ lệ nhân viên/ 1000 đầu nôi; - Tỷ lệ nhân viên/ 1000m³/ngày. - Số nhân viên/ 1km đường ống truyền dẫn. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ cán bộ quản lý/ Tổng số lao động nhỏ hơn 15%; - Tỷ lệ nhân viên/ 1000 đầu nôi bằng 5,5% người vào năm 2020; - Tỷ lệ nhân viên/ 1000m³/ngày bằng 3 người vào năm 2020; - Số nhân viên/ 1km đường ống truyền dẫn bằng 0,75 người vào năm 2020.
Mục tiêu 7: Cải cách hành chính, cải tiến các quy trình quản lý, xây dựng và áp dụng các khung tiêu chuẩn cho nhiệm vụ quản lý, vận hành.	<ul style="list-style-type: none"> - Số quy trình được cải tiến; - Số quy định về tiêu chuẩn quản lý được áp dụng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đến năm 2020, hoàn thiện cải cách và áp dụng đồng bộ hệ thống quản lý tiêu chuẩn ISO 9001-2015 với 27 quy trình được chuẩn hóa; - Xây dựng hoàn thiện hệ thống vị trí công việc, tiêu chí và quy chế đánh giá hiệu quả công việc; - Xây dựng hoàn thiện quy chế trả lương theo hiệu quả công việc.
Mục tiêu 8: Giảm thiểu thất thoát, thất thu trong hệ thống cấp nước.	- Tỷ lệ thất thoát, thất thu.	- Tỷ lệ thất thoát, thất thu đến năm 2020 là 14,5%, năm 2030 là 10,5%.
Mục tiêu 9: Nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và sử dụng tài sản tạo tiêu nguồn đề tái cơ cấu nguồn vốn.	<ul style="list-style-type: none"> - ROE; - ROA; - ROTC. 	<p>Đến năm 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ROE = 25,95%; - ROA = 15,69%; - ROTC = 20,67%.

Bảng 3.2: Các chỉ tiêu sản xuất kinh doanh chủ yếu (giai đoạn 2017-2020) của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh

TT	Các chỉ tiêu chính	ĐVT	Dự kiến kế hoạch năm			
			2017	2018	2019	2020
1	Tổng công suất thiết kế (1000m ³ /ngày đêm)	1000m ³ /ngày đêm	189,16	192,58	195,11	198,71
2	Sản lượng tiêu thụ nước sạch	Triệu m ³	51,08	52,58	54,0	55,5
3	Doanh thu nước sạch	Tỷ đồng	492,7	503,7	514,7	525,5
4	Tổng số khách hàng	Hộ	219.000	223.500	228.000	232.500
5	Tỷ lệ nước thất thoát	%	16	15	14,5	14
6	Thu nhập bình quân/người/tháng	Tr.đồng	7,2	7,45	7,7	8,0
7	Hoàn thiện kế hoạch văn phòng thông minh ứng dụng CNTT trong quản lý doanh nghiệp.	%	100	100	100	100
8	Lợi nhuận sau thuế TNDN	Tr.đồng	476,183	486,721	502,262	518,083
9	Tổng nguồn vốn	Tr.đồng	1.029.554	1.141.072	1.273.479	1.433.012